

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2017

ASESOR DE CONTROL INTERNO: IVÁN DARÍO CHALARCA SÁNCHEZ	DIRIGIDO: REPRESENTANTE LEGAL Y COMUNIDAD EN GENERAL	PERÍODO EVALUADO: SEGUNDO SEMESTRE 2017 ELABORADO: 20/01/2018
--	--	--

DIRIGIDO: A LA COMUNIDAD EN GENERAL

La Oficina Asesora de Control interno se permite informar a la ciudadanía, sobre el trámite dado a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias presentadas ante la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango.

1. NORMATIVIDAD.

- Constitucional Nacional, artículo 23.
- Ley 1474 de 2011. ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

- 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.



Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango

Resolución 1592/03 Ministerio de Educación Nacional
Acuerdo 038/03 Concejo Municipal de Envigado
Antioquia - Colombia



2. DERECHOS DE PETICIÓN: El Área Jurídica y Contratación dio respuesta a los siguientes Derechos de petición:

2.1 SEGUNDO DERECHO DE PETICION: PRESENTADO POR JUAN ALVAREZ

FECHA DE PRESENTACION: 11 de septiembre de 2017
FECHA DE RESPUESTA: 29 de septiembre de 2017
TIEMPO DE REPUESTA: Oportuna 14 días hábiles
CALIDAD DE LA RESPUESTA: Adecuada
OBSERVACIONES: Derecho de Petición publicado

2.2 TERCER DERECHO DE PETICION.

PRESENTADO POR MAURICIO JOJOA ROJAS

FECHA DE PRESENTACION: 20 de octubre del 2017
FECHA DE RESPUESTA: 25 de octubre de 2017
TIEMPO DE REPUESTA: Oportuna. 3 días hábiles
CALIDAD DE LA RESPUESTA: Adecuada
OBSERVACIONES. Derecho de Petición publicado

3. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. La líder del Área de Comunicaciones, recibió, tramitó y dio respuesta a las 14 quejas, 0 felicitaciones, 0 denuncias, 1 reclamo y 1 sugerencia que se presentaron durante el primer semestre del año.

3.1 TIEMPOS DE RESPUESTA

De acuerdo con la información los tiempos de respuesta fueron los siguientes:

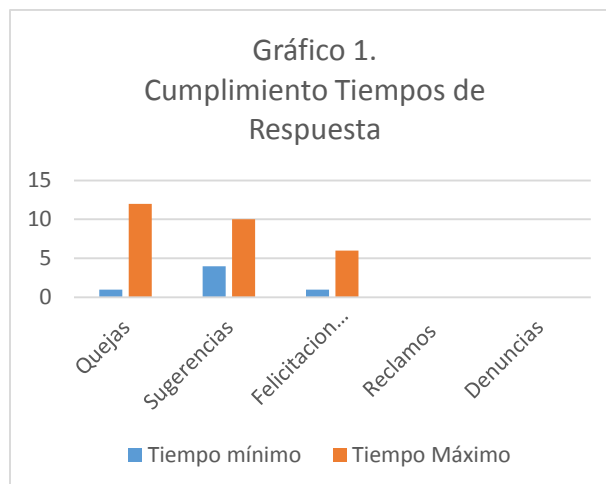
QRSFD 2017-SEGUNDO SEMESTRE

Tipo de Solicitud	Tiempo de Respuesta
Queja	1-5 días
Sugerencia	1 día
Felicitaciones	0
Reclamos	1-8 días
Denuncias	0
Cumplimiento	Los tiempos de respuesta fueron oportunos de acuerdo con los tiempos estipulados por la ley.



3.2 CATEGORIAS DE SEGUIMIENTO

De acuerdo a las 4 categorías de seguimiento que se tienen establecidas en el GC-FO-03 Trámite Quejas Reclamos y Sugerencias, se encuentra que:

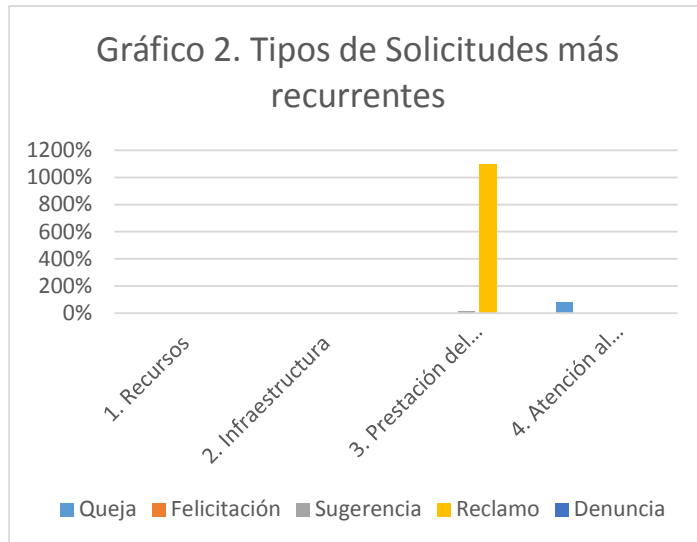


QRSFD 2016 SEGUNDO SEMESTRE

Categoría	Queja	Felicitación	Sugerencia	Reclamo	Denuncia
1. Recursos	0	0	0	0	0
2. Infraestructura	0	0	0	0	0
3. Prestación del Servicio	4	21	1	0	0
4. Atención al Usuario	0	0	0	0	0

QRSFD 2017 SEGUNDO SEMESTRE

Categoría	Queja	Felicitación	Sugerencia	Reclamo	Denuncia
1. Recursos	0	0	0	0	0
2. Infraestructura	0	0	0	0	0
3. Prestación del Servicio	0	0	1	1	0
4. Atención al Usuario	7	0	0	0	0



La categoría que más se evidenció fue la de Atención al usuario que obtuvo un 77% en cuanto a las Quejas.

La categoría de Prestación del servicio obtuvo un 12% con respecto a las Quejas y a los reclamos.

3.3 CALIDAD EN LA RESPUESTA

De acuerdo con el análisis realizado puede concluirse que para la peticiones realizadas por los usuarios, tanto el tiempo de respuesta como la calidad en la respuesta fueron adecuados, evidenciado en la diversas respuestas dadas a los usuarios entre las que se cuentan: Ajustes en los horarios de los estudiantes, asignación de aulas, Revisión del desempeño de los docentes, entre otros.

Para efectos del recaudo de esta información, el Asesor de Control Interno requirió la información a las oficinas de Gestión Jurídica y Contratación y a Gestión de las Comunicaciones para evidenciar el trámite y seguimiento que debe de dársele a cada una de las solicitudes de los usuarios.

3.4 COMPARATIVO

Durante el año 2016 se presentaron para el segundo trimestre:4 quejas y durante el 2017 en este mismo periodo se han documentado 7 quejas, evidenciando un incremento del 57% en la presentación de las mismas. No se presentaron felicitaciones durante el segundo semestre de 2017 evidenciando una baja dado que para el mismo período en el 2016 segundo semestre se habían registrado 21.



Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango

Resolución 1592/03 Ministerio de Educación Nacional
Acuerdo 038/03 Concejo Municipal de Envigado
Antioquia - Colombia



Es necesario incentivar el uso de los buzones y los diferentes recursos por medio de los cuales se pueden interponer los recursos de manera que puede hacerse una medición de la satisfacción de los usuarios durante la prestación del servicio.

Cordialmente,

IVÁN DARÍO CHALARCA SÁNCHEZ

Asesor de Control Interno