

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2016 PRIMER SEMESTRE

ASESOR DE CONTROL INTERNO: IVÁN CHALARCA SÁNCHEZ	DIRIGIDO: A LA COMUNIDAD GENERAL	PERÍODO EVALUADO: PRIMER SEMESTRE 2016
--	----------------------------------	--

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.

NORMATIVIDAD.

1. Constitucional Nacional, artículo 23.
2. 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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.



Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango

Resolución 1592/03 Ministerio de Educación Nacional

Acuerdo 038/03 Concejo Municipal de Envigado

Antioquia - Colombia

3. 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.

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

1. DERECHO DE PETICION PRESENTADO POR CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIAS ELECTRICA, MECANICA Y PROFESIONES AFINES. ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición No SCN-AN-1597/16. Petición presentada el 24 de febrero del presente año, se da respuesta el Febrero 24 de 2016 dentro del término establecido y conforme al artículo 23 de la Constitución Política. De acuerdo a la solicitud de información requerida en el derecho de petición, acerca de suministrar listado de ingenieros que se encuentren prestando servicio en nuestra institución y que se encuentren vinculados en las áreas de la ingeniería: Aeronáutica, Eléctrica, Electromecánica, Electrónica, Metalúrgica, Eléctrica y de Telecomunicaciones, Nuclear e Ingeniería Mecánica, debo informarles que hasta el momento la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, no cuenta ni ha contado con ningún profesional en las áreas mencionadas.
2. DERECHO DE PETICION PRESENTADO POR EL SEÑOR HECTOR LEON ARBOLEDA GARCIA, presentada el 10 de agosto de 2016, se dio respuesta el 19 de agosto dentro del término establecido y conforme al artículo 23 de la Constitución Política en los siguientes términos: La Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango después de haber realizado las consultas necesarias en las bases de datos internas y ante el Departamento para la Prosperidad Social - DPS, concretamente con las personas encargadas del programa “Jóvenes en Acción”, se verifico que efectivamente el joven HECTOR SEBASTIAN ARBOLEDA FRANCO fue cargado exitosamente por parte de la institución de educación superior en la plataforma de pre registro que dispone esta entidad y dentro del plazo establecido para el primer semestre del año 2015, según estudio del DPS, solo dos estudiantes han sido beneficiados del programa.
3. DERECHO DE PETICIÓN PRESENTADO POR CAROLINA ANDREA ARBOLEDA FRANCO PRESENTADO EL 04 de agosto de 2016, y respondido el 26 de agosto de 2016, dentro del término establecido y conforme al artículo 23 de la Constitución Política.

4. DERECHO DE PETICION P'PRESENTADO POR CAROLINA ANDREA ARBOLEDA FRANCO, EL pasado 04 de agosto del año y dando respuesta dar respuesta a la misma, dentro del término establecido y conforme al artículo 23 de la Constitución Política y contestado el 26 de agosto de 2016. La Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, no tiene en el momento, elementos concretos que puedan resolver el derecho de petición por usted interpuesto, por lo tanto mediante el presente le informamos que para el próximo 7 de octubre del presente año, estaremos dando una respuesta final y concreta frente a su petición.

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. La líder del Área de Comunicaciones, recibió, tramitó y dio respuesta a las siguientes QRSF:

1. Alejandra C. cedula 1037587515, presenta Queja el 16/02/2016, asunto: "Que no cierre la biblioteca porque cada horario es diferente", se traslada a Gestor de Biblioteca, fecha de respuesta 08/06/2016, termino de respuesta 3 meses y 26 días. No registra correo Correo electrónico de la peticionaria.
2. Irena Ramos Henao, presenta Queja el 31 de mayo del 2016, Asunto Queja: Profesor taller de Pintura: Código PTV02. "No tiene profesionalismo. Le falta interés", se da traslado al Área Extensión y Proyección Cultural, Fecha de Respuesta 11/06/2016, termino de respuesta 11 días.
3. Alejandro Sandoval López, presenta Queja el 23/06/2016, Asunto Queja "tengo más de un semestre sin poderme comunicar a la escuela ya que el número que publican en la página 4480381 nunca me conecta a ninguna parte", Esta queja es trasladada a la oficina correspondiente Informática, fecha de respuesta, término de repuesta 1 día.
4. Quejoso (a) anónimo (a) sin registro de nombre ni apellido, presenta Queja, el 24 de junio del 2016, Asunto: "Solicitud de la carpa para poder disfrutar del comedor", se traslada al Vicerrector Administrativo y financiero, fecha de respuesta 28 de junio de 2016, si respuesta pues no identifica dirección ni teléfono ni email, se publica en cartelera.
5. Daniel Serna Muriel, presenta el 17/02/2016, Asunto Mejorar ventilación del salón 1.17 "hace muchísimo calor y se deberían hacer unas ventanas" se

da traslado a Gestión Administrativa y financiera, fecha de respuesta el 09/06/2016, término de respuesta 4 meses y 26 días, la petición no registro dirección alguna ni correo electrónico. Se publicó en cartelera.

- Harold Moore Londoño, presenta el 29/06/2016, la siguiente Queja: "Sería posible colocar algo que tape al frente de la oficina de Admisiones y Registros pues hay por lo general varias personas haciendo averiguaciones y hay mucho sol" ; se da traslado al Área de Gestión Administrativa y financiera, 21/07/2016, 1 día hábiles de respuesta, publicación en cartelera

De las Quejas, reclamos y sugerencias recaudadas por la líder de Comunicaciones se deduce que se presentaron dos Quejas y cuatro sugerencias.

INFORME TRÁMITE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS_2016_1_FINAL - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Ivan Dario Chalarca Sanchez

09 : No registra

FECHA	INDICADOR DE CALIDAD	TEMA	ÁREA	DECLARACIONES	FELICITACIONES	SUBCATEGORÍA	RESPONSABLE	FECHA TRASLADO DE ATENCIÓN	FECHA RESPUESTA	DECISION	SOPORTE DE EVIDENCIAS	Referencia de publicación	RESPUESTA POR MEDIO WEB Y TELEFONO
16/02/2016	Miguel Ángel Cortés	"Se recomienda la biblioteca para estudiantes de la escuela"					Grado de Biblioteca	16/02/2016	16/02/2016	Se envía a la biblioteca de la institución	se envía a la biblioteca de la institución	11028102	No registra
16/02/2016	Irene Escobar	Profesor Lector de Música Carlos F. F. "Me gusta mucho la música de la escuela"					Doc. Educación Preescolar Cultural	Esta queja se trasladó a la oficina correspondiente.	16/02/2016	16/02/2016	Presentado y se envía a la biblioteca	11028102	Envíame a la biblioteca
27/02/2016	Miguel Ángel Cortés	"Se recomienda la biblioteca para estudiantes de la escuela"					Doc. Informática	Esta queja se trasladó a la oficina correspondiente.	26/02/2016	16/02/2016	se envía a la biblioteca de la institución	11028102	se envía a la biblioteca de la institución
26/02/2016	Andrés Hernández	"Se recomienda la biblioteca para estudiantes de la escuela"					Trabajo de Maestría en Educación	Esta queja se trasladó a la oficina correspondiente.	26/02/2016	16/02/2016	se envía a la biblioteca de la institución	11028102	No registra
17/02/2016	Francisco Martínez	"Se recomienda la biblioteca para estudiantes de la escuela"					Guía de Biblioteca de la institución	Esta queja se trasladó a la oficina correspondiente.	16/02/2016	16/02/2016	se envía a la biblioteca de la institución	11028102	No registra
21/02/2016	Harold Moore Londoño	"Se recomienda la biblioteca para estudiantes de la escuela"					Guía de Biblioteca de la institución	Esta queja se trasladó a la oficina correspondiente.	21/02/2016	16/02/2016	se envía a la biblioteca de la institución	11028102	No registra

Hoja1 Hoja2 Hoja3

LISTO

ES 05:31 Zoom 01/09/2016

Este informe presenta y registra el trámite y seguimiento dada por la líder de Gestión de las Comunicaciones, Maria Paulina Zapata Calle y la actual líder del Proceso Juliana Maya Jaramillo.



Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango

Resolución 1592/03 Ministerio de Educación Nacional

Acuerdo 038/03 Concejo Municipal de Envigado

Antioquia - Colombia

Para efectos del recaudo de esta información, el Asesor de Control Interno se trasladó a las oficinas de Gestión Jurídica y Contratación y a Gestión de las Comunicaciones para evidenciar el trámite y seguimiento que debe de dársele.

Cordialmente

IVAN DARIO CHALARCA SANCHEZ

Asesor de Control Interno