

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - 2019 PRIMER SEMESTRE

ASESOR DE CONTROL
INTERNO: IVÁN DARÍO
CHALARCA SÁNCHEZ

PROFESIONAL DE APOYO
CALIDAD: DEISY VERÓNICA
TORO VÉLEZ

DIRIGIDO: REPRESENTANTE
LEGAL Y COMUNIDAD EN
GENERAL

PERÍODO EVALUADO: PRIMER
SEMESTRE 2019

ELABORADO: 12/07/2019

DIRIGIDO: A LA COMUNIDAD EN GENERAL

La Oficina Asesora de Control interno se permite informar a la comunidad, sobre el trámite dado a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias, presentadas ante la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, durante el primer semestre del año 2019.

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.

2. DERECHOS DE PETICIÓN:

Durante el primer semestre del 2019, al área Jurídica y Contratación con Aseguramiento a la Calidad, recibieron y gestionaron 12 derechos de petición, que en su mayoría son petición de información:

Solicitante	Fecha de presentación	Fecha de respuesta	Oportunidad	Tema	Solución
Ana María Rodríguez Paniagua	14/01/2019	25/01/2018	9 días hábiles	Certificado estudiantil	Adecuada
Lin María Grisales	08/01/2019	25/01/2019	13 días hábiles	Horarios cursos y talleres de Extension	Adecuada
Manuela Orozco	01/02/2019	04/02/2019	1 día hábil	Informacion inscripciones programas academicos	Adecuada
María del Pilar Alarcón Vargas	19/02/2019	19/02/2019	0 días hábiles	Certificados de grados	Adecuada
Sebastián Camilo Barón Barbosa	26/02/2019	07/03/2019	7 días hábiles	Explicacion valores pagos con la inscripción	Adecuada
Alejandro Rendón Valencia	01/03/2019	07/03/2019	4 días hábiles	Solicitud de mejor aprovechamiento de los espacios acústicos	Adecuada
Alejandro Rendón Valencia	01/03/2019	07/03/2019	4 días hábiles	Solicitud de espacios de percucion	Adecuada
Camilo Sánchez	01/03/2019	07/03/2019	4 días hábiles	Solicitud de salón para practica de instrumentos	Adecuada

Estudiantes Artes Escénicas	01/04/2019	02/04/2019	1 día hábil	Reparacion en el baño femenino	Adecuada
Arlinson Alexander Lasso Rayo	24/05/2019	27/05/2019	1 día hábil	Informacion programas academicos	Adecuada
Vanessa Fernández	28/05/2019	29/05/2019	1 día hábil	No especificó la petición	Adecuada
Iván García	18/06/2019	08/07/2019	12 días hábiles	Informacion inscripciones curso de Extension	Adecuada

3. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS:

La profesional del proceso de Aseguramiento a la Calidad, recibió, tramitó y dio respuesta a:

9 Felicitaciones

2 Quejas

4 Reclamos

6 Sugerencias

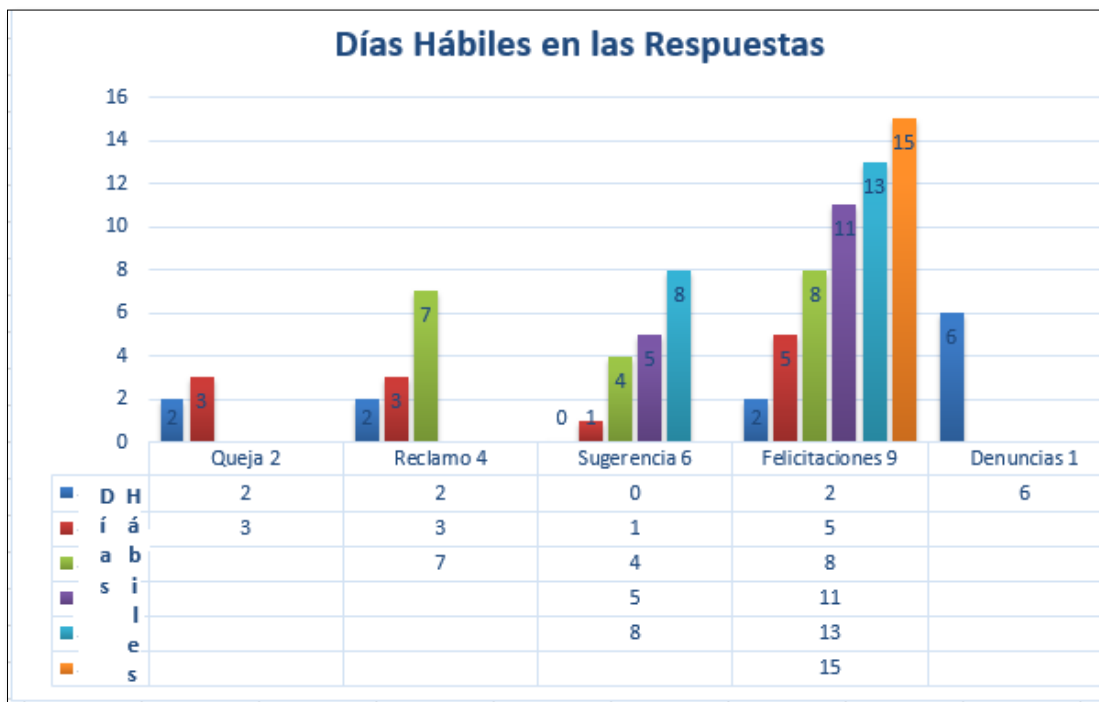
1 Denuncia

3.1 Tiempos de respuesta

De acuerdo con la información suministrada en el AC-FO-10 Formato trámite quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia, los tiempos de respuesta para este primer semestre fueron los siguientes:

QRSFD 2019 Primer Semestre:

Tipo de Solicitud	Tiempo de Respuesta
9 Felicitaciones	De 2 a 15 días hábiles
2 Quejas	De 2 a 3 días hábiles
4 Reclamos	De 2 a 7 días hábiles
6 Sugerencias	De 0 a 8 días hábiles
1 Denuncia	De 6 días hábiles
Cumplimiento	Los tiempos de respuesta fueron oportunos de acuerdo con los tiempos estipulados por la ley.



3.2 Categorías de seguimiento

De acuerdo a las 4 categorías de seguimiento que se tienen establecidas en el AC-FO-10 Formato trámite quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia, las más recurrentes fueron:

QRSFD 2019 Primer Semestre:

Categoría	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Denuncia
1. Recursos	1	0	1	1	0
2. Infraestructura	0	1	1	0	0
3. Prestación del Servicio	0	2	3	2	0
4. Atención al Usuario	1	1	1	6	1



Las categorías que más se evidenciaron fueron en primer lugar la atención al usuario que obtuvo un 45% predominando en las felicitaciones, la categoría de prestación del servicio obtuvo un 32% entre reclamo, sugerencia y felicitación y un 14% de recursos entre queja, sugerencia y felicitaciones.

3.3 Calidad en la respuesta

De acuerdo con el análisis realizado puede concluirse que para las PQRSFD 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 la infraestructura de los espacios para la buena prestación del servicio, solicitud de certificados e información de cursos, talleres y programas académicos, inconvenientes inscripciones a cursos y talleres de Extension y Proyeccion Social, un adecuado trato por parte de las personas de cafetería, y solicitud de apoyo con mas seguridad en la zona, entre otros.

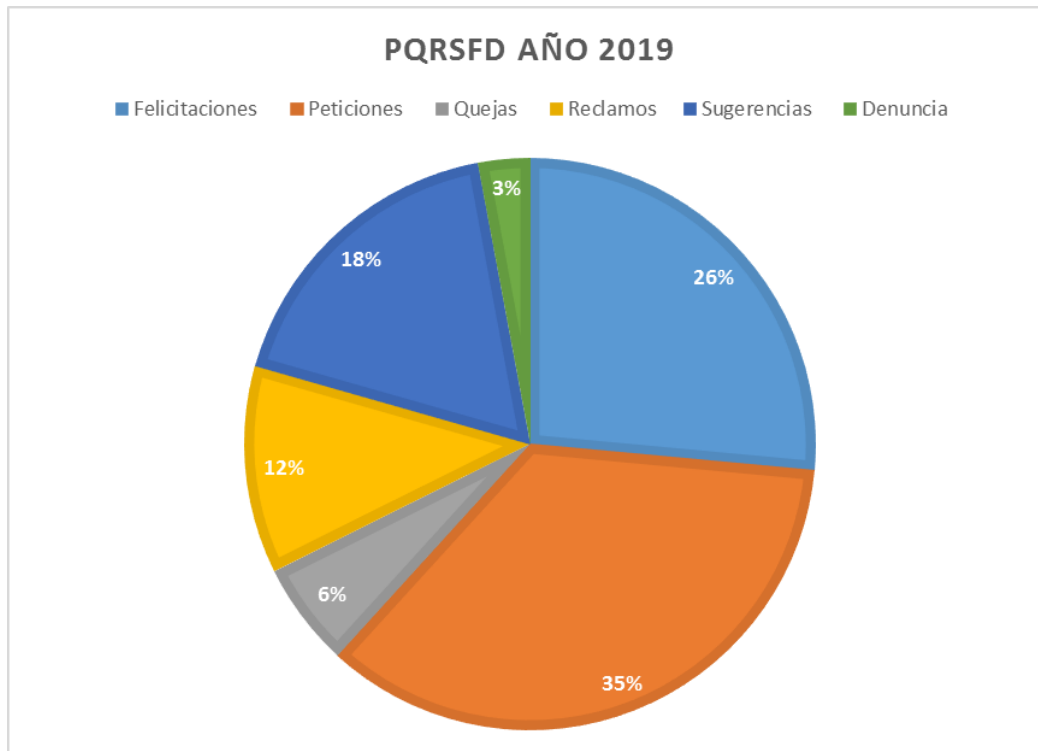
Para efectos del recaudo de esta información, el Asesor de Control Interno requirió la información al proceso de Aseguramiento de la Calidad para evidenciar el trámite y seguimiento que debe dársele a cada una de las solicitudes de los usuarios.

3.4 Comparativo

Durante el año anterior 2018 se presentaron para el primer semestre: 3 quejas y durante el 2019 en este mismo periodo se han documentado 2 quejas, evidenciando una disminución en la presentación de las mismas. No se presentaron felicitaciones durante el primer semestre de 2018 evidenciando un aumento dado que para el mismo período en el 2019 se han registrado 9 felicitaciones.

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

En términos de porcentajes las PQRSFD durante el primer semestre del 2019, se evidencian de la siguiente manera, en la cual se resaltan un 35% de peticiones y 26% en felicitaciones:



Cordialmente,

(Original firmado)

IVÁN DARÍO CHALARCA SÁNCHEZ
Asesor de Control Interno

Proyectó: Deisy Verónica Toro Vélez
Profesional de apoyo a calidad
Aseguramiento a la Calidad