

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS 2019-2

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: SEGUNDO SEMESTRE 2019
PERIODO: 01/06/2019 A 12/12/2019
ELABORADO Y PUBLICADO: 15/01/2020

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, Felicitaciones y Denuncias, presentadas ante la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, durante el segundo semestre del año 2019. Se aporta el consolidado total de la vigencia 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 y segundo semestre del 2019, al área Jurídica y Contratación con Aseguramiento a la Calidad, recibieron y gestionaron 21 derechos de petición, que en su mayoría son petición de información:

QRSFD 2019 Primer Semestre :

No.	Solicitante	Fecha de presentación	Fecha de respuesta	Oportunidad	Tema	Solución
1	Ana María Rodríguez Paniagua	14/01/2019	25/01/2018	9 días hábiles	Certificado estudiantil	Adecuada
2	Lina María Grisales	08/01/2019	25/01/2019	13 días hábiles	Horarios cursos y talleres de Extension	Adecuada
3	Manuela Orozco	01/02/2019	04/02/2019	1 día hábil	Informacion inscripciones programas academicos	Adecuada
4	María del Pilar Alarcón Vargas	19/02/2019	19/02/2019	0 días hábiles	Certificados de grados	Adecuada
5	Sebastián Camilo Barón Barbosa	26/02/2019	07/03/2019	7 días hábiles	Explicacion valores pagos con la inscripción	Adecuada
6	Alejandro Rendón Valencia	01/03/2019	07/03/2019	4 días hábiles	Solicitud de mejor aprovechamiento de los espacios acústicos	Adecuada
7	Alejandro Rendón Valencia	01/03/2019	07/03/2019	4 días hábiles	Solicitud de espacios de percusion	Adecuada
8	Camilo Sánchez	01/03/2019	07/03/2019	4 días hábiles	Solicitus de salón para	Adecuada

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

QRSFD 2019 Segundo Semestre:

No.	Solicitante	Fecha de presentación	Fecha de respuesta	Oportunidad	Tema	Solución
1	Elizabeth Osorio Tabares	28/08/2019	05/09/2019	6 días hábiles	Informacion inscripciones curso de Extension para la tercera edad	Adecuada
2	Mónica Esperanza	19/09/2019	04/10/2019	11 días hábiles	Verificar los servicios ofrecidos a los estudiantes de la noche	Adecuada
3	Lorena Morales	19/09/2019	04/10/2019	11 días hábiles	Verificar los servicios ofrecidos a los estudiantes de la noche	Adecuada
4	Andrés Felipe García Zuccardi	31/07/2019	08/08/2019	5 días hábiles	Información respecto a la aplicación de la Ley 1811 de 2016 -	Adecuada

					Alternativas de movilidad amigables con el ambiente. DERECHO DE PETICION	
5	Yessica Durango Higueta	28/08/2019	06/09/2019	7 días hábiles	DERECHO DE PETICIÓN a Gestión Humana	Adecuada
6	Manuela Velez	08/09/2019	21/10/2019	8 días hábiles	Informacion inscripciones programa de Artes Escenicass	Adecuada
7	Luz María Yepes Gil	19/10/2019	08/11/2019	13 días hábiles	Informacion inscripciones curso de Diseño 3D.	Adecuada
8	Luisa Fernanda Molina González	17/10/2019	08/11/2019	15 días hábiles	Informacion inscripciones curso de Extension	Adecuada
9	Carlos José Saavedra	06/11/2019	07/11/2019	1 día hábil	Informacion inscripciones programa de Artes Visuales	Adecuada

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

La profesional del proceso de Aseguramiento a la Calidad, durante la vigencia del 2019 recibió, tramitó y dio respuesta a:

22 Felicitaciones

4 Quejas

6 Reclamos

10 Sugerencias

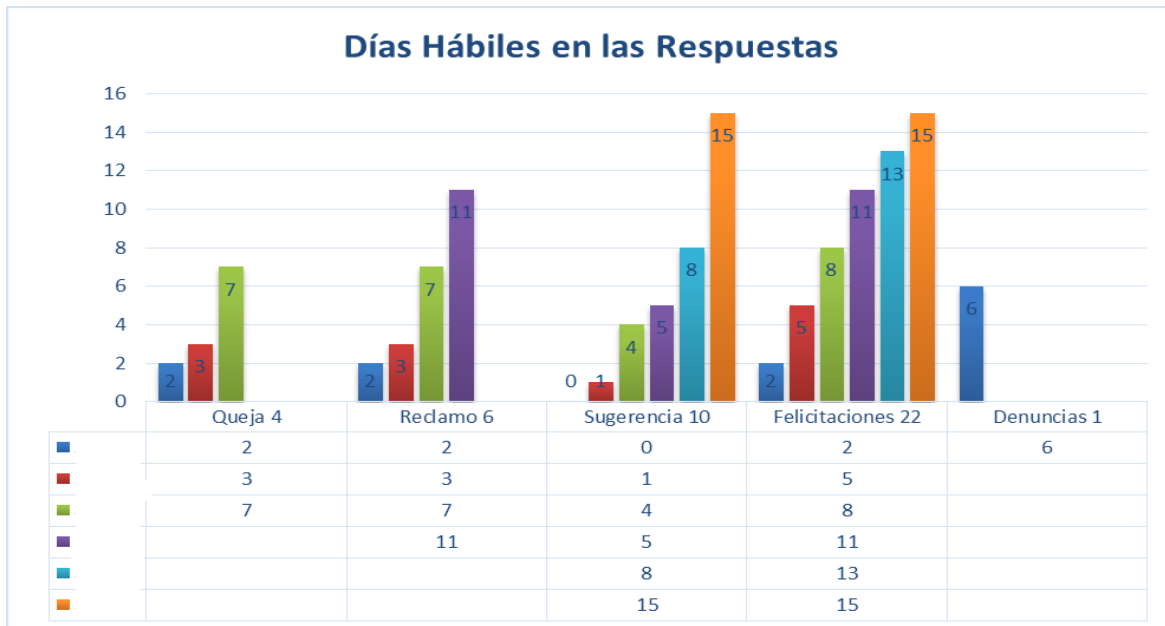
1 Denuncia

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 durante la vigencia fueron los siguientes:

QRSFD 2019:

Tipo de Solicitud	Tiempo de Respuesta
22 Felicitaciones	De 2 a 15 días hábiles
4 Quejas	De 2 a 7 días hábiles
6 Reclamos	De 2 a 11 días hábiles
10 Sugerencias	De 0 a 15 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

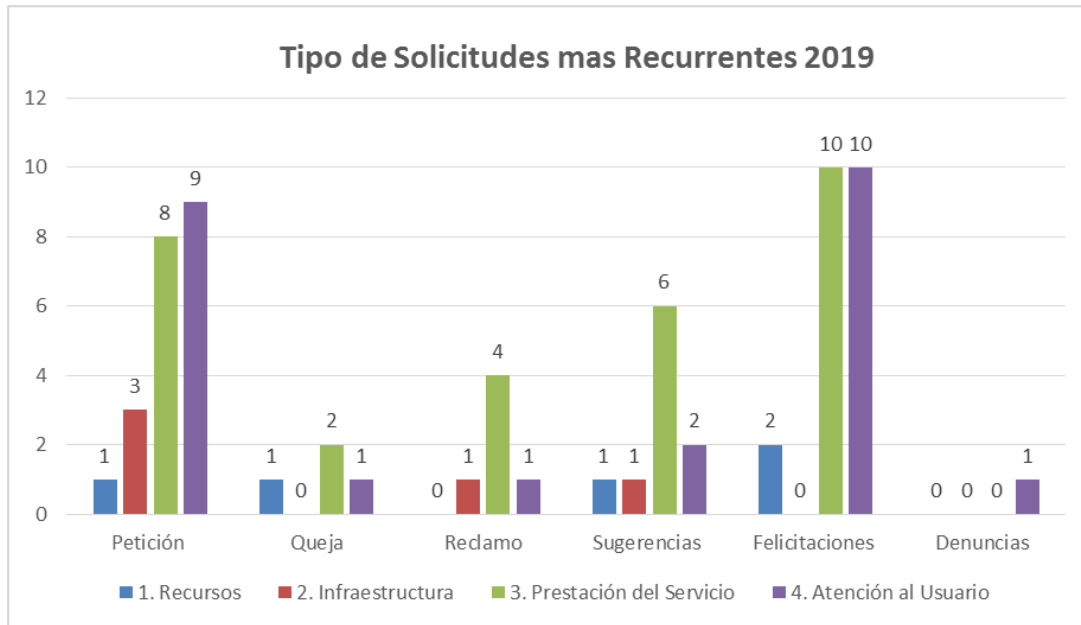
De acuerdo a las 4 categorías de seguimiento que se tienen establecidas en el AC-FO-10, formato trámite quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, las más recurrentes fueron:

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

QRSFD 2019 Segundo Semestre:

Categoría	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Denuncia
1. Recursos	0	0	0	1	0
2. Infraestructura	0	0	0	0	0
3. Prestación del Servicio	2	2	3	8	0
4. Atención al Usuario	0	0	1	4	0



Las categoría que más se evidenciaron fueron, en primer lugar la prestación del servicio que obtuvo un 47% predominando en las felicitaciones, y la segunda categoría fue atención al usuario con un 38% predominando las felicitaciones y peticiones, las categorías de recursos e infraestructura cada una con un 8% de recurrencia.

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 Extensión y Proyección Social, entre otros.

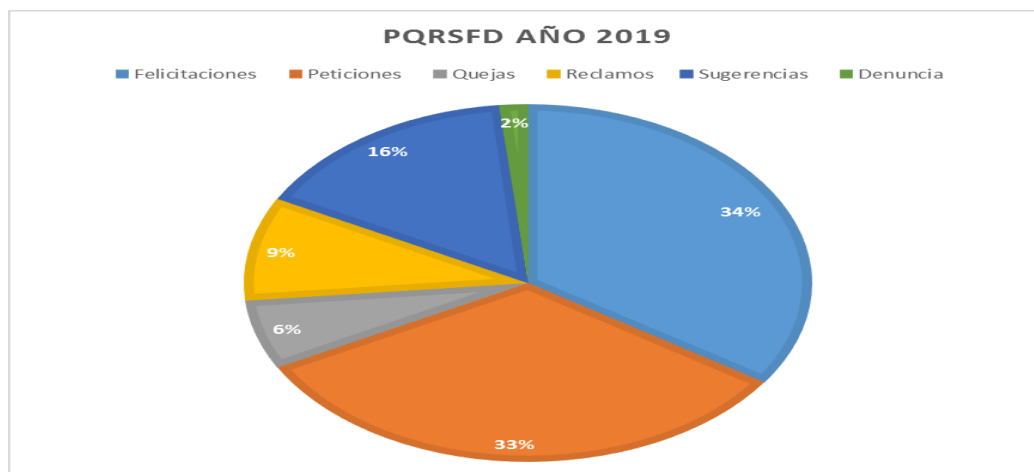
Para efectos del recaudo de esta información, el Asesor de Control Interno requirió la información al proceso de Aseguramiento de la Calidad para evidenciar el trámite y seguimiento que debe dársele a cada una de las solicitudes de los usuarios.

3.4 Comparativo 2018 - 2019

Durante el año anterior 2018 se presentaron 14 quejas en total y durante la vigencia del 2019 se presentaron 4 quejas en total, evidenciando una disminución significativa en la presentación de las mismas, se presentó 5 reclamos en el 2018 y en el 2019 se presentaron 6 de estos, evidenciando estabilidad en esta categoría, en cuanto a las felicitaciones, se presentaron 22 en total para cada una de las vigencias del 2018 y 2019 de manera coincidental.

PQRSFD	2018	2019	TÉRMINO DE RESPUESTA	CALIDAD EN LA RESPUESTA
PETICIONES	9	21	OPORTUNA	ADECUADA
QUEJAS	14	4	OPORTUNA	ADECUADA
RECLAMOS	5	6	OPORTUNA	ADECUADA
SUGERENCIAS	8	10	OPORTUNA	ADECUADA
FELICITACIONES	22	22	OPORTUNA	ADECUADA
DENUNCIAS	0	1	Nota: Se trata de una denuncia por pérdida de un celular	

En términos de porcentajes las PQRSFD durante el año 2019, se evidencia de la siguiente manera, y se resalta un 34% de felicitaciones y 33% en peticiones:



Cordialmente,

IVÁN DARÍO CHALARCA SÁNCHEZ
Asesor de Control Interno

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