



Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango
Resolución 1592/03 Ministerio de Educación Nacional
Acuerdo 038/03 Concejo Municipal de Envigado
Antioquia - Colombia



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS 2020 PRIMER SEMESTRE

ASESOR DE CONTROL
INTERNO: IVÁN DARÍO
CHALARCA SÁNCHEZ

PROFESIONAL
UNIVERSITARIA DE
CALIDAD Y MEJORAMIENTO
CONTINUO: DEISY
VERÓNICA TORO VÉLEZ

DIRIGIDO: REPRESENTANTE
LEGAL Y COMUNIDAD EN
GENERAL

PERÍODO EVALUADO 2020 :
PRIMER SEMESTRE

ELABORADO: 28/07/2020

DIRIGIDO: REPRESENTANTE LEGAL Y COMUNIDAD EN GENERAL

La Oficina Asesora de Control interno y el proceso de Aseguramiento de la Calidad, se permiten informar a la ciudadanía, sobre el trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, presentadas ante la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, durante el primer semestre de la vigencia 2020.

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. Artículo 14 y en el anexo Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2, establecen los tiempos de respuestas según el tipo de solicitud:

Tipo de Solicitud	Tiempo de respuesta
Peticiones de interés general y particular	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Consultas de Información	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
Quejas	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Reclamos	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Sugerencias	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Denuncias	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

2. PQRSFD GESTIONADAS 2020 PRIMER SEMESTRE

Durante el primer semestre del 2020, la Institución recibió y gestionó **42 solicitudes** entre peticiones, quejas, reglamos, sugerencias y felicitaciones:

2.1. Peticiones:

Se recibieron y gestionaron **18 peticiones** en total de diferentes tipos y diferentes tiempos de respuestas.

- De Consulta de Información: 6 solicitudes con una oportunidad de respuesta de 30 días hábiles.
- Petición de Información o Documento: 8 solicitudes con una oportunidad de respuesta de 10 días hábiles.
- Petición de Interés General o Particular: 3 solicitudes con una oportunidad de respuesta de 15 días hábiles.
- Petición entre Autoridades: 1 solicitud con una oportunidad de respuesta de 10 días hábiles.

Solicitante	Tipo de Petición	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Tiempo de respuesta	Oportunidad
Juan Acevedo	Petición de información o documentos	11/02/20	26/02/20	10 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Sara Isabel Chacón Arroyave	Petición de información o documentos	24/02/20	26/02/20	2 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Raquel Martínez	Petición entre autoridades	26/02/20	26/02/20	0 días	Dentro del término de ley establecido
Laura Valentina Vargas Alarcón	Petición de información o documentos	15/03/20	27/03/20	9 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Natalia Mejía Álzate	Petición de información o documentos	8/04/20	24/04/20	10 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
María Isabel Arroyave Guzmán	Consultas	13/04/20	15/04/20	2 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Pablo Gallego Yepes	Petición de interés general y particular	21/04/20	7/05/20	11 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Carlos Julián Arboleda Campo	Petición de interés general y particular	30/04/20	6/05/20	3 días hábiles	Dentro del tiempo por ley establecido.
María Camila Calvo Rio	Consultas	4/05/20	11/05/20	5 días hábiles	Dentro del término de ley establecido

Juan Pablo Múnera Pabón	Consultas	4/05/20	6/05/20	2 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Valentina Atehortua Parra	Petición de información o documentos	13/05/20	19/05/20	4 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Mauricio Zuluaga Guisao	Consultas	15/05/20	19/05/20	2 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Nicolás Plata Jiménez	Consultas	31/05/20	4/06/20	4 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Juliana Arbeláez	Consultas	1/06/20	3/06/20	2 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Silvia María Echeverri González	Petición de información o documentos	2/06/20	11/06/20	7 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
José Escobar	Petición de información o documentos	4/06/20	19/06/20	10 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Juan Camilo Ospina Correa	Petición de interés general y particular	7/06/20	11/06/20	4 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Brandon Steven García Mora	Petición de información o documentos	30/06/20	14/07/20	10 días hábiles	Dentro del tiempo por ley establecido.

Fuente: AC-FO-10 Tramite PQRSFD 2020-1 con corte al 30/junio/2020.

2.2. Quejas:

Se recibieron y gestionaron **Cuatro (4) quejas** en total con una oportunidad de respuesta de 15 días hábiles.

Solicitante	Tipo de Petición	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Tiempo de respuesta	Oportunidad
Mónica Mazo	Queja	23/01/20	23/01/20	0 días	Dentro del término de ley establecido
Ruth Atehortua	Queja	18/02/20	21/02/20	3 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Mariana	Queja	19/02/20	11/03/2020	15 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Tomas Osorio	Queja	4/04/20	23/04/20	9 días hábiles	Dentro del término de ley establecido

Fuente: AC-FO-10 Tramite PQRSFD 2020-1 con corte al 30 de junio.

2.3 Reclamos:

Se recibieron y gestionaron **Dos (2) reclamos** en total con una oportunidad de respuesta de 15 días hábiles.

Solicitante	Tipo de Petición	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Tiempo de respuesta	Oportunidad
Daniel Camilo Velásquez Sánchez	Reclamo	29/04/20	8/05/20	6 días hábiles	Dentro del término de ley establecido
Oscar Darío Correa Soto	Reclamo	31/05/20	23/06/20	15 días hábiles	Dentro del término de ley establecido

Fuente: AC-FO-10 Tramite PQRSFD 2020-1 con corte al 30 de junio.

2.4 Sugerencia:

Se recibió y gestionó **Una (1) sugerencia** con una oportunidad de respuesta de 15 días hábiles.

Solicitante	Tipo de Petición	Fecha de radicación	Fecha de Respuesta	Tiempo de respuesta	Oportunidad
Anónimo	No registra Sugerencia	2/03/2020	11/03/20	7 días hábiles	Dentro del término de ley establecido

Fuente: AC-FO-10 Trámite PQRSFD 2020-1 con corte al 30 de junio.

Esta sugerencia fue interpuesta de manera anónima a través del canal de atención – buzón, la respuesta a esta solicitud fue publicada y socializada en la cartelera física ubicada en la sede 1 de la Institución.

2.5 Felicitaciones:

Se recibieron y gestionaron **17 Felicitaciones** en total, estas felicitaciones fueron socializadas a los funcionarios felicitados y a los demás colaboradores de la Institución a través de correo electrónico; son socializadas por mes de manera conjunta al mes siguiente o en el mismo mes de recibidas.

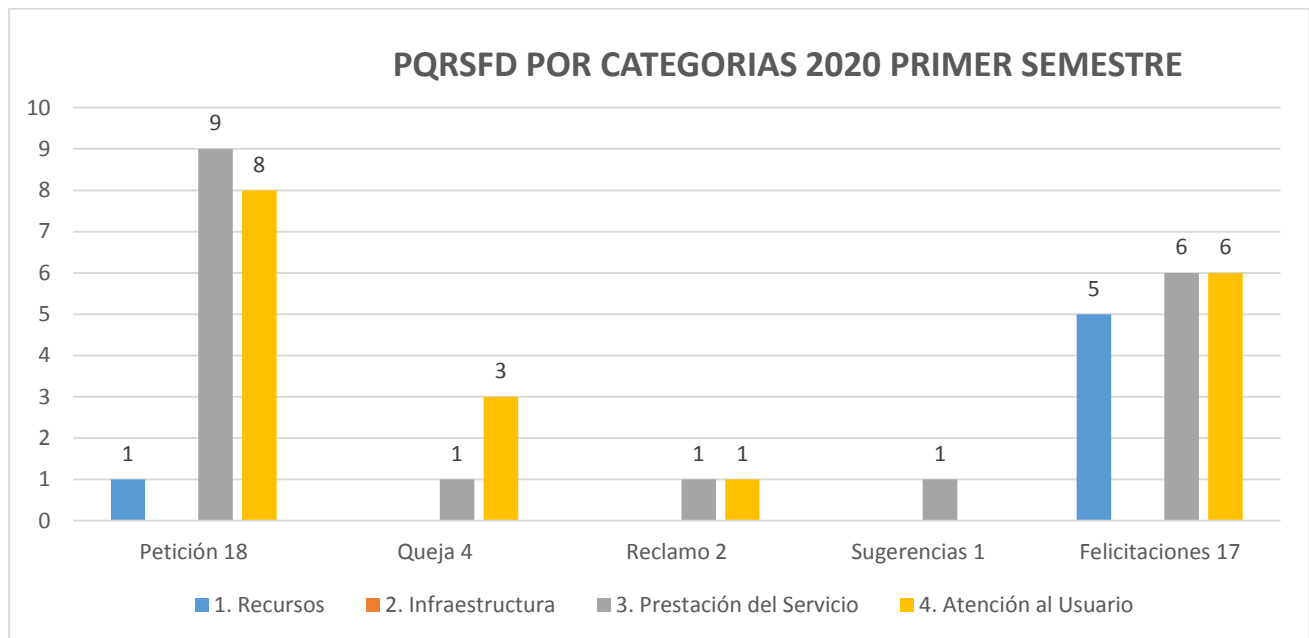
3. Categorías de Seguimiento:

De acuerdo a las 4 categorías de seguimiento que tiene establecidas la Institución en el AC-PR-04 Procedimiento PQRSFD y en el AC-FO-10 Formato trámite quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia, las más recurrentes fueron:

PQRSFD 2020 PRIMER SEMESTRE:

Categoría	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Denuncia
1. Recursos	1	-	-	-	5	-
2. Infraestructura	-	-	-	-	-	-
3. Prestación del Servicio	9	1	1	1	6	-

4. Atención al Usuario	8	3	1	-	6	-
Total:	18	4	2	1	17	0



Las categoría que más se evidenciaron fueron la atención al usuario con una participación del 43% predominando en las peticiones y en las felicitaciones, la categoría de prestación del servicio con una participación igual del 43% predominando en las peticiones y felicitaciones y un 14% de participación en recursos entre peticiones y felicitaciones. La categoría de infraestructura no tuvo participación en este semestre.

4. Calidad en la respuesta:

De acuerdo con el análisis realizado puede concluirse que la gestión de las PQRSFD realizadas por los funcionarios responsables de tratamiento y respuesta, tanto el tiempo de respuesta como la calidad en la respuesta fueron adecuados, evidenciado en las diversas respuestas dadas a los usuarios entre las que se destacan, las estrategias del equipo académico como la Vicerrectoría Académica, las Decanaturas, Extensión y Proyección social y la Asesora jurídica para solucionar y dar tratamiento a las peticiones, quejas y reclamos que se derivaron de la contingencia del Covid19 durante la vigencia.

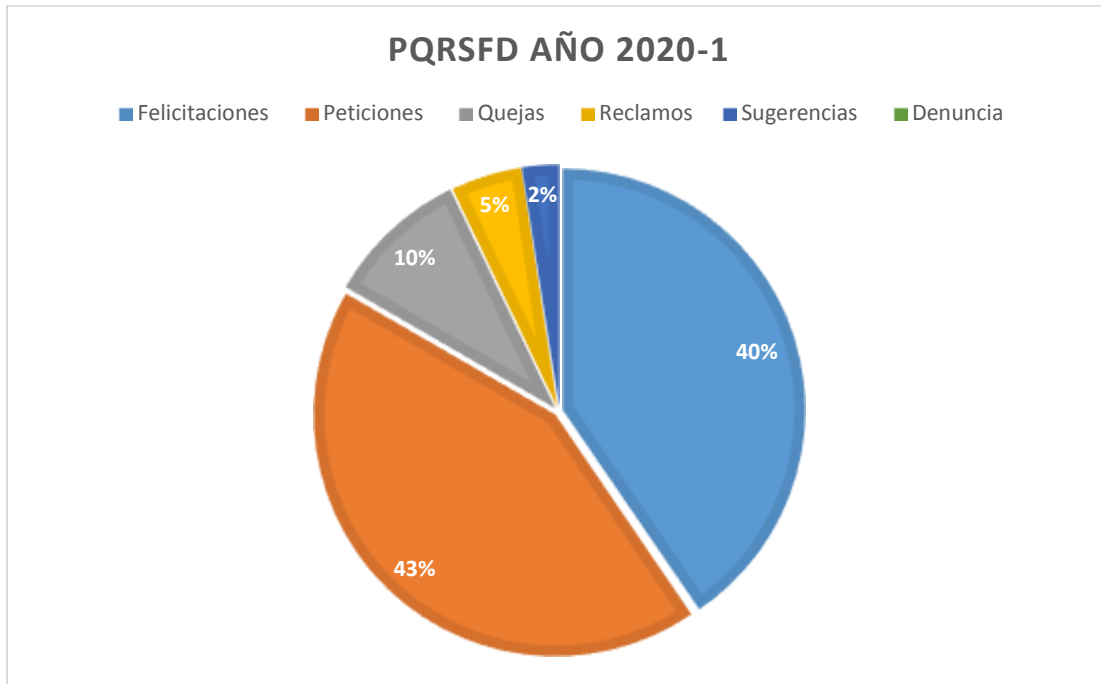
Para efectos del recaudo de esta información, el Asesor de Control Interno requirió la información al proceso de Aseguramiento de la Calidad para evidenciar el trámite y seguimiento que debe dársele a cada una de las solicitudes de los usuarios.

5. Comparativo:

PQRSFD	2019 1er SEMESTRE	2020 1er SEMESTRE	DIFERENCIA
PETICIONES	12	18	+6
QUEJAS	2	4	+2
RECLAMOS	4	2	-2
SUGERENCIAS	6	1	-5
FELICITACIONES	9	17	+8
DENUNCIAS	1	0	-1
TOTAL	34	42	+8

Durante la vigencia anterior, 2019 se presentaron para el primer semestre: 2 quejas y durante el 2020 en este mismo periodo se han presentado 4 quejas, evidenciando un aumento en la presentación de las mismas. Durante el primer semestre de 2019 se presentaron 9 felicitaciones, evidenciando un aumento para el mismo período en el año 2020 se han registrado 17 felicitaciones.

En términos de porcentajes las PQRSFD durante el primer semestre del 2020, se evidencian de la siguiente manera, en la cual se resaltan un 43% de peticiones y 40% en felicitaciones y en menor porcentaje de participación las quejas con un 10%, reglamos con un 5% y por ultimo las sugerencias con un 2%.



Cordialmente



IVÁN DARÍO CHALARCA SÁNCHEZ
Asesor de Control Interno

Elaboró:	Revisó:
Nombre: Deisy Verónica Toro Vélez	Nombre: Iván Darío Chalarca Sánchez
Cargo: Profesional Universitaria de Calidad y Mejoramiento Continuo	Cargo: Asesor de Control Interno
Dependencia: Aseguramiento de la calidad	Dependencia: Control Interno
"Los aquí firmantes manifestamos que hemos leído y damos fe de haber revisado el contenido que obra en el documento, para ser incorporado en el trámite o proceso respectivo"	



Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango
Resolución 1592/03 Ministerio de Educación Nacional
Acuerdo 038/03 Concejo Municipal de Envigado
Antioquia - Colombia



Alcaldía de Envigado

Juntos
SUMAMOS
por Envigado

www.deboraarango.edu.co
PBX: 57 (4) 4480381 NIT:811042967 - 9
Calle 39 SUR N° 39 - 08
Envigado - Antioquia - Colombia