

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS 2018-1

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 2018

ELABORADO: 03/08/2018

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, Felicitaciones y Denuncias, presentadas ante la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, durante el primer semestre del año 2018.

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 2018, al área Jurídica y Contratación no recibió Derechos de petición.

3. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS: La profesional de apoyo al proceso de Aseguramiento de la Calidad, recibió, tramitó y dio respuesta a:

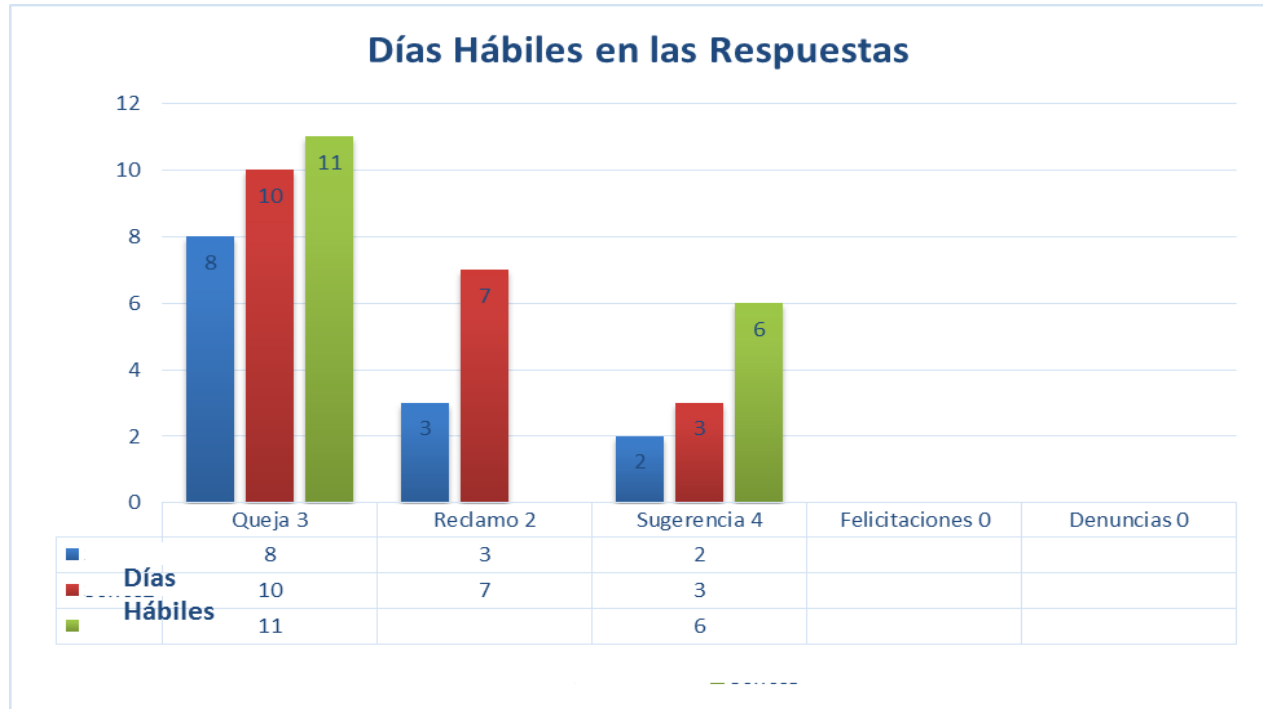
QUEJAS: 3
RECLAMOS: 2
SUGERENCIAS: 4

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 fueron los siguientes:

QRSFD 2018 Primer Semestre:

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA
Queja 3	8 días hábiles 10 días hábiles 11 días hábiles
Reclamo 2	3 días hábiles 7 días hábiles
Sugerencia 4	2 días hábiles 3 días hábiles 6 días hábiles 11 días hábiles
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Cumplimiento	LOS TIEMPOS DE RESPUESTA FUERON OPORTUNOS DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS POR LA LEY.

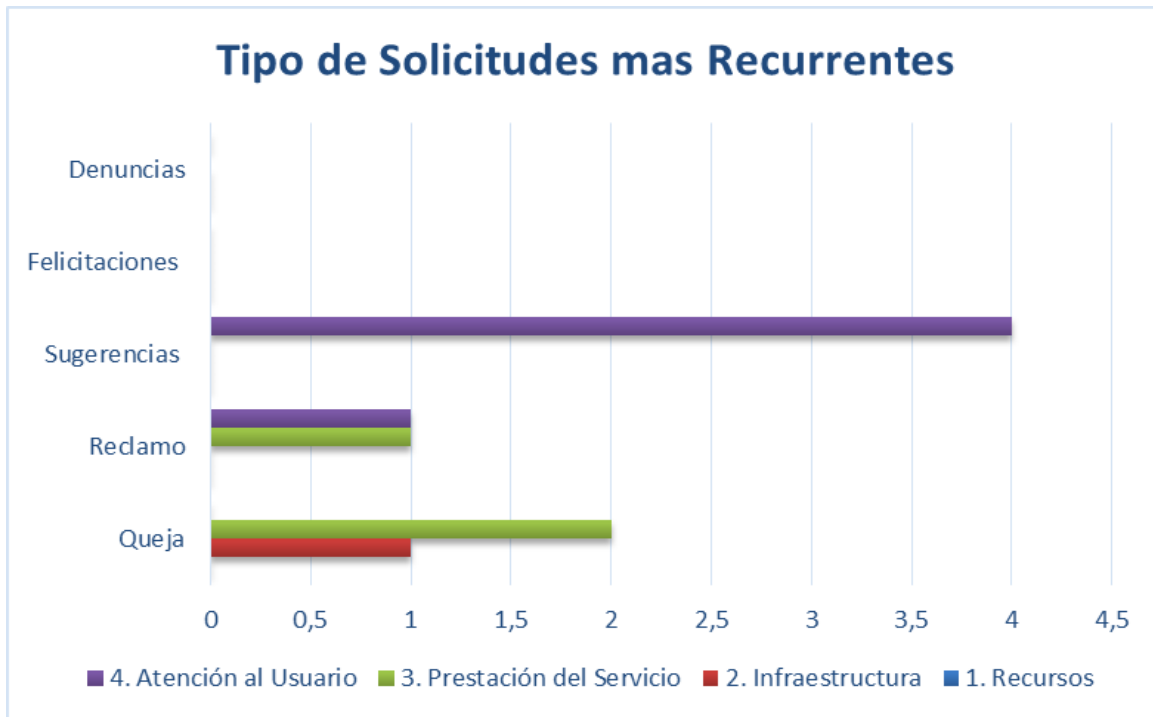


3.2 CATEGORIAS DE SEGUIMIENTO

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

QRSFD 2018 Primer Semestre:

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



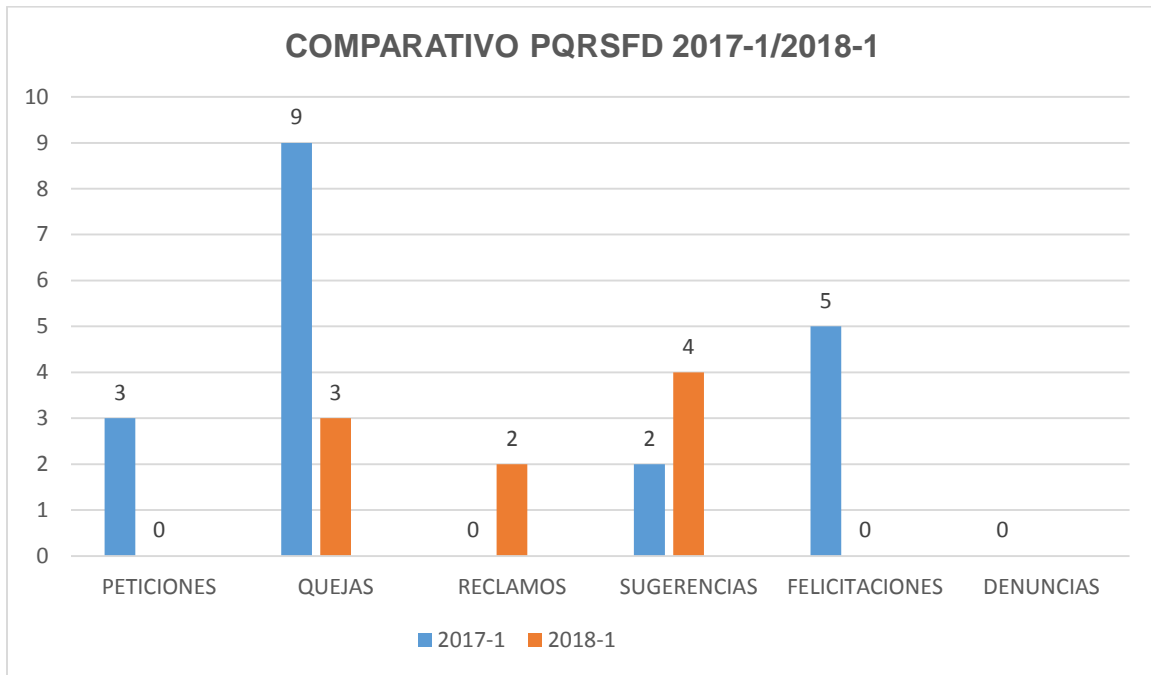
La categoría que más se evidenció fue la de Atención al usuario que obtuvo un 56% entre sugerencias y reclamo, la categoría de Prestación del servicio obtuvo un 33% entre quejas y reclamo y por ultimo un 11% de Infraestructura a través de una queja.

3.3 CALIDAD EN LA RESPUESTA

De acuerdo con el análisis realizado puede concluirse que para las peticiones realizadas por los usuarios, 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 cuentan: Asignación de recursos, ajustes en la infraestructura de los salones para la buena prestación del servicio, cambio y re-asignación de aulas de clases para prestar un mejor servicio, recordación en el trámite para préstamo de espacios de aprendizaje, intervención y evaluación de los profesores de cursos 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 de dársele a cada una de las solicitudes de los usuarios.

3.4 COMPARATIVO



Durante el año 2017 se presentaron para el primer semestre: 9 quejas y durante el 2018 en este mismo periodo se han documentado 3 quejas, evidenciando una disminución del 33% en la presentación de las mismas. No se presentaron felicitaciones durante el primer semestre de 2018 evidenciando una baja dado que para el mismo período en el 2017 primer semestre se habían registrado 5 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.

Cordialmente,

IVÁN DARÍO CHALARCA SÁNCHEZ
Asesor de Control Interno

Proyecto: DEISY VERÓNICA TORO VÉLEZ
Profesional de Apoyo Calidad