



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 2018-2

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 2018

ELABORADO: 18/12/2018

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 segundo 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 segundo semestre del 2018, el proceso de Jurídica y Contratación dio respuesta al siguiente derecho de petición:

2.1 DERECHO DE PETICIÓN: PRESENTADO POR MARÍA FERNANDA PÉREZ ARBOLEDA

FECHA DE PRESENTACION: 20 de septiembre de 2018

FECHA DE RESPUESTA: 09 de octubre de 2018

TIEMPO DE REPUESTA: Oportuna 13 días hábiles

CALIDAD DE LA RESPUESTA: Adecuada

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

La profesional de apoyo al proceso de Aseguramiento de la Calidad, durante la vigencia del 2018, recibió, tramitó y dio respuesta a un total de 58 PQRSFD, 9 durante el semestre 2018-1, y 49 durante el semestre 2018-2, de la siguiente manera:

FELICITACIONES: 22

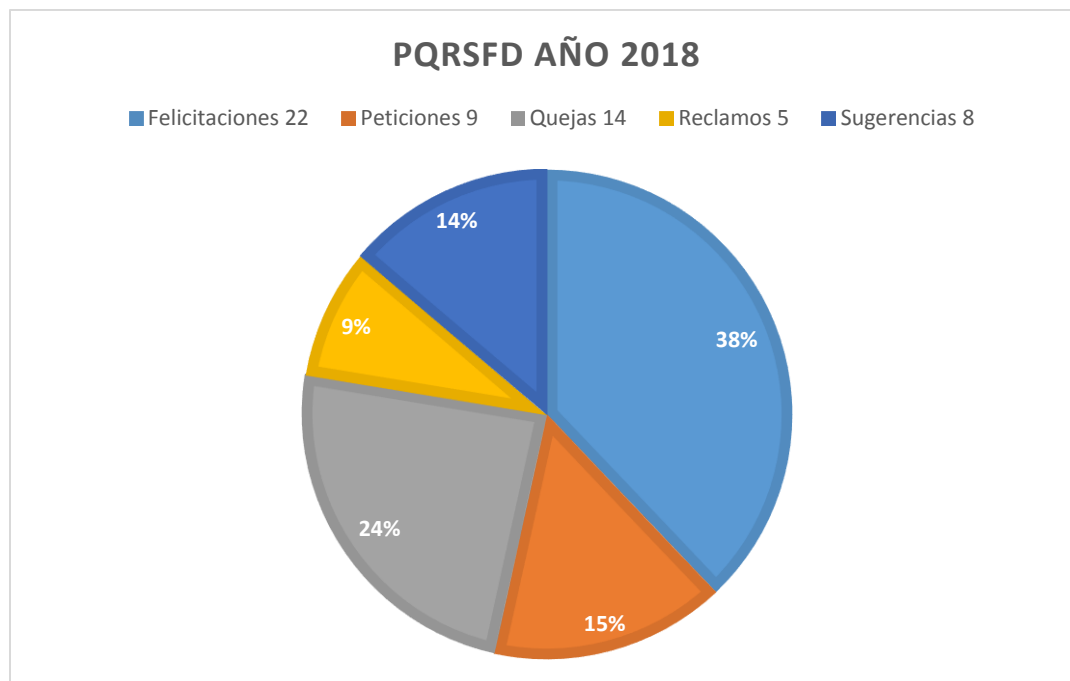
PETICIONES: 9

QUEJAS: 14

RECLAMOS: 5

SUGERENCIAS: 8

DENUNCIAS: 0

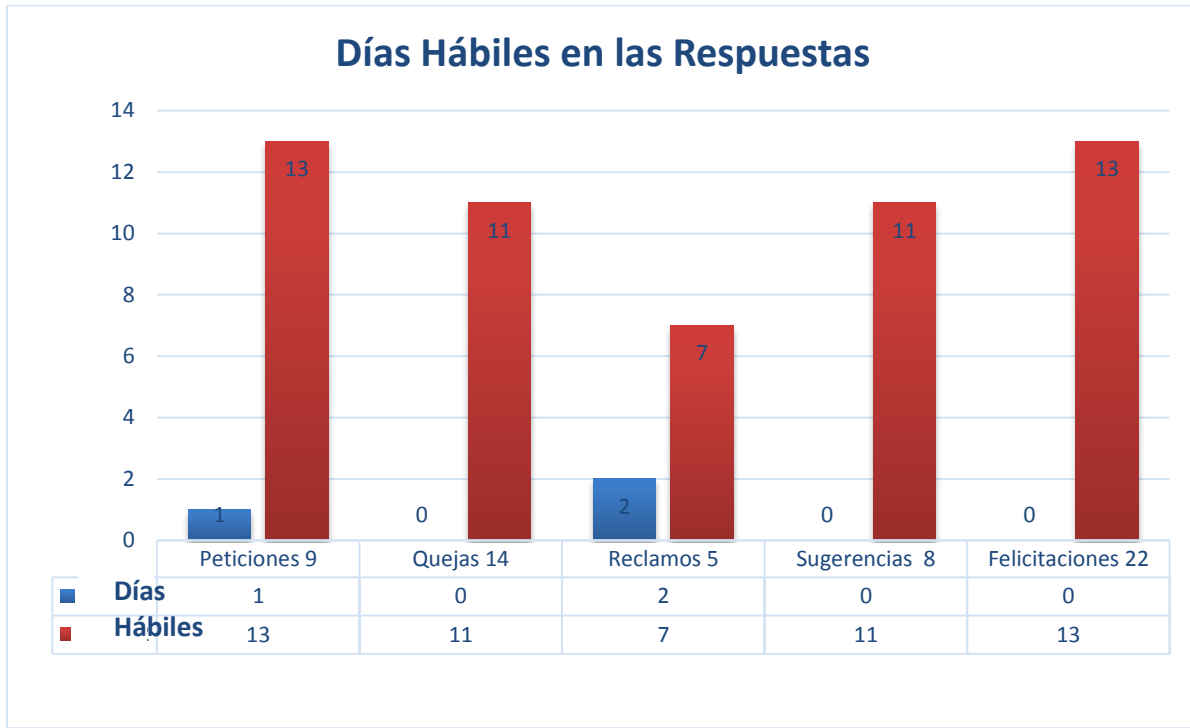


3.1 TIEMPOS DE RESPUESTA

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:

PQRSFD 2018:

TIPO DE SOLICITUD	POR RAZONES	TIEMPO DE RESPUESTA
QUEJAS 14	Recursos Infraestructura Prestación de Servicios Atención al Usuario	De 0 a 11 días
FELICITACIONES 22	Prestación de Servicios Atención al Usuario Infraestructura	De 0 a 13 días
SUGERENCIA 8	Recursos Prestación de Servicios Atención al Usuario	De 0 a 11 días
PETICIÓN 9	Prestación de Servicios Atención al Usuario Recursos	De 1 a 13 días
RECLAMO 5	Infraestructura Prestación de Servicios Atención al Usuario	De 2 a 7 días
CUMPLIMIENTO	Los tiempos de respuesta fueron oportunos de acuerdo con los tiempos estipulados por la ley.	



3.2 CATEGORIAS DE SEGUIMIENTO

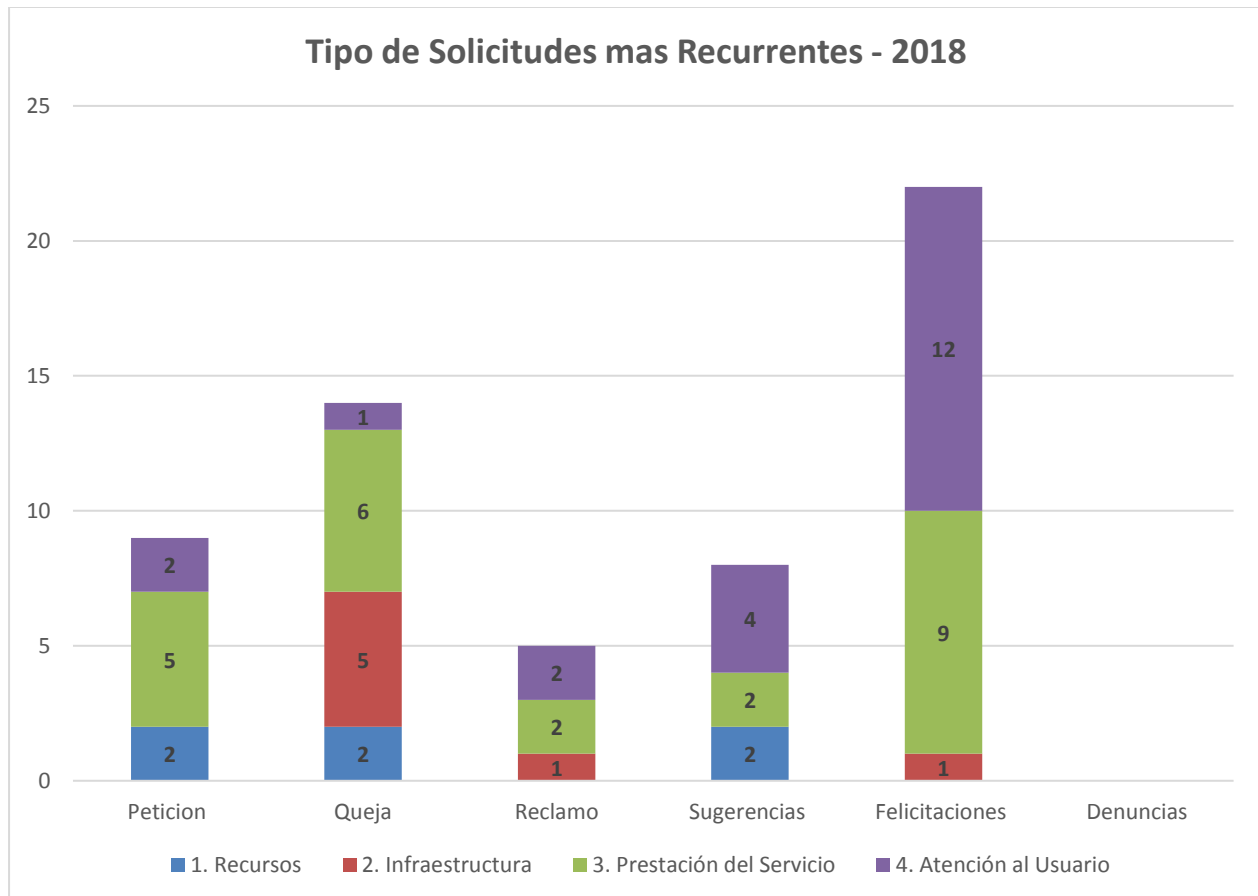
De acuerdo a las 4 categorías de seguimiento que se tienen establecidas en el AC-FO-10 Formato trámite quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia, las más recurrentes fueron:

PQRSFD 2018 Primer Semestre:

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

PQRSFD 2018 Segundo Semestre:

Categoría	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Denuncia
1. Recursos	2	2	0	2	0	0
2. Infraestructura	0	4	1	0	1	0
3. Prestación del Servicio	5	4	1	2	9	0
4. Atención al Usuario	2	1	1	0	12	0





Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango

Resolución 1592/03 Ministerio de Educación Nacional
Acuerdo 038/03 Concejo Municipal de Envigado
Antioquia - Colombia



La categoría que más se evidenció fue la de prestación de servicios que obtuvo un 41% entre felicitaciones y quejas, la categoría de atención al usuario un 37% entre felicitaciones y sugerencias, la categoría de infraestructura un 12% en quejas, reclamos y felicitaciones, y por último un 10% de recursos en sugerencias, queja y petición de información.

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, 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 darse a cada una de las solicitudes de los usuarios.

3.4 COMPARATIVO

Durante el año 2017 se presentaron para el segundo semestre: 7 quejas y durante el 2018 en este mismo periodo se han documentado 11 quejas, evidenciando un aumento en la presentación de las mismas. Pero se debe resaltar que durante el segundo semestre 2018 se han documentado 22 felicitaciones, evidenciando un aumento considerable dado que para el mismo período en el 2017 no se registraron felicitaciones.

4. EVIDENCIAS:

Se resalta la comunicación a todo el personal de la gestión de las PQRSFD durante este segundo semestre, en la cual se compartió informes trimestrales de la siguiente manera:

Informe compartido por correo electrónico el 30 de septiembre del 2018:



Informe compartido por correo electrónico el 14 de diciembre del 2018:



Donde se evidencia la gestión de las PQRSFD durante la vigencias del 2018.

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