



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 SEGUNDO SEMESTRE

ASESOR DE CONTROL INTERNO: IVÁN DARÍO CHALARCA SÁNCHEZ
P. U. DE GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: DEISY VERÓNICA TORO VÉLEZ

DIRIGIDO: REPRESENTANTE LEGAL Y COMUNIDAD EN GENERAL

PERÍODO EVALUADO: SEGUNDO SEMESTRE 2020
ELABORADO: 15/12/2020

DIRIGIDO: A LA 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, Felicidades y Denuncias, presentadas ante la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, durante el segundo semestre del año 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.

- ✚ La Ley 1755 de 2015 en su 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	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 durante la vigencia del 2020 con tiempos de respuestas:

Durante el primer y segundo semestre del 2020, la Institución recibió y gestionó **62 solicitudes** entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias:

24 Peticiones, que fueron recibidas y gestionadas con una oportunidad de respuesta de 0 a 11 días hábiles.

7 Quejas, que fueron recibidas y gestionadas con una oportunidad de respuesta de 0 a 15 días hábiles.

4 Reclamos, que fueron recibidas y gestionadas con una oportunidad de respuesta de 6 a 14 días hábiles.

1 Sugerencia, que fue recibida y gestionada con una oportunidad de respuesta de 7 días hábiles.

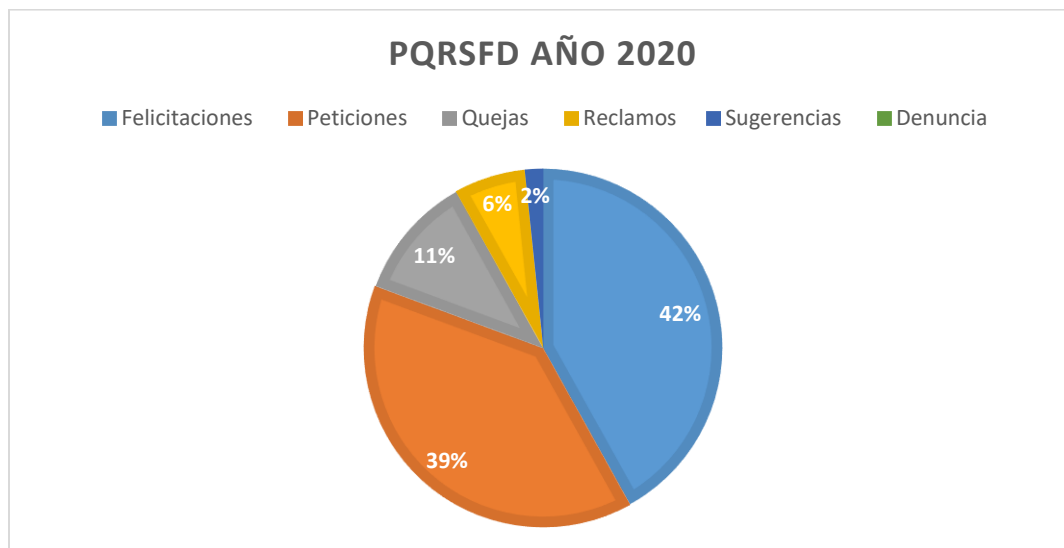
Esta sugerencia fue interpuesta de manera anónima a través del canal de atención – buzón, la respuesta a esta solicitud fue publicada y socializada en la cartelera física ubicada en la sede 1 de la Institución.

Ninguna de estas solicitudes supero el tiempo establecido en la La Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 y en el anexo Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2.

26 Felicitaciones, 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.

2.1 Grafica de comportamiento:

En términos de porcentajes las PQRSFD durante la vigencia del 2020, se evidencian de la siguiente manera, en la cual se resaltan un 42% de felicitaciones y 39% de peticiones y en menor porcentaje de participación las quejas con un 11%, reglamos con un 6% y por ultimo las sugerencias con un 2%.



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

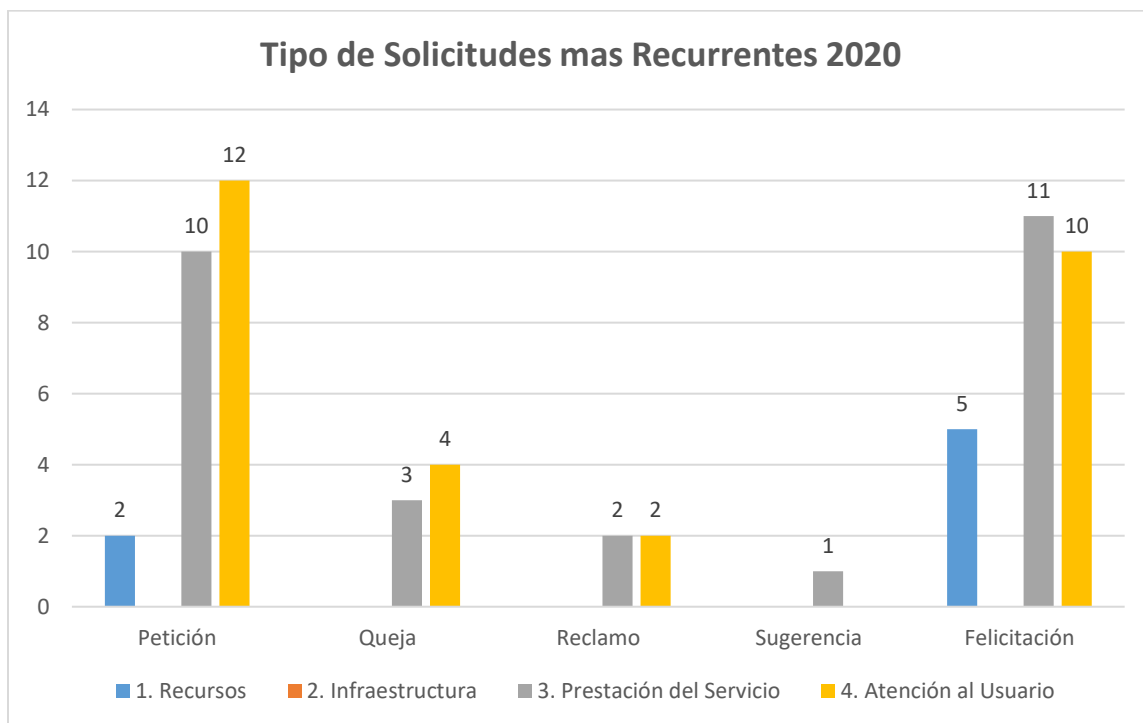
3. Categorías de Seguimiento:

De acuerdo a las 4 categorías de seguimiento que tiene establecidas la Institución en el AC-PR-04 Procedimiento PQRSFD las más recurrentes fueron:

PQRSFD 2020:

Categoría	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Denuncia
1. Recursos	2	-	-	-	5	-
2. Infraestructura	-	-	-	-	-	-
3. Prestación del Servicio	10	3	2	1	11	-
4. Atención al Usuario	12	4	2	-	10	-
Total:	24	7	4	1	26	0

3.1 Grafica de comportamiento:



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



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



Las categorías que más se evidenciaron fueron la de atención al usuario con una participación del 45% predominando en las peticiones y en las felicitaciones, la categoría de prestación del servicio con una participación del 44% predominando en las peticiones y felicitaciones y un 11% de participación en recursos entre peticiones y felicitaciones. La categoría de infraestructura no tuvo participación en este año.

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, entre otros.

Cabe resaltar la sistematización de este procedimiento, que hasta el mes de junio del presente año, se realizaba de manera manual en archivos de Excel, pero a partir de este mes, la Institución adquirió el Software Mejoramiso, que permite realizar un mayor control a los tiempos establecidos por ley, un mayor seguimiento a las respuestas emitidas por los procesos, ya que estas deben ser verificadas por el proceso evaluador que es Aseguramiento de la calidad antes de ser enviada al usuario, el usuario puede realizar seguimiento de su solicitud a través del Software Mejoramiso con su código de radicación y su respuesta es remitida al medio de respuesta que el solicitó.

El Software Mejoramiso permite descargar informes, realizar verificación de tiempos y tipos de soluciones.

Esta sistematización garantiza el adecuado proceder y gestión a las PQRSFD que interponen nuestros usuarios en a través de los diferentes canales de comunicación como lo son:

- Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- Vía telefónica al número de la Institución, conmutador (57+4) 448 03 81 ext. 105.
- Correo físico o postal en la dirección, Calle 39 Sur No. 39-08 / Código postal 055420.
- Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud, comunicaciones@deboraarango.edu.co

- Formulario electrónico establecido en el sitio web de la Institución,
<https://deboraarango.edu.co/portal/index.php/pqrsf>


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

4. Comparativo:

PQRSFD	2019	2020	DIFERENCIA
Peticiones	21	24	+3
Quejas	4	7	+3
Reclamos	6	4	-2
Sugerencias	10	1	-9
Felicitaciones	22	26	+4
Denuncias	1	0	-1
Total	64	62	-2

Durante la vigencia anterior (2019), se presentaron cuatro (4) quejas y en el 2020 se presentaron siete (7) quejas, evidenciando un aumento en la presentación de las mismas, que se generó debido a los cambios institucionales derivados de los protocolos para disminuir el riesgo del Covid19, pero también se evidencia un aumento de las felicitaciones que durante el 2019 se presentaron 22 y en el 2020 se han registrado 26, este aumento también debido a la buena gestión y acompañamiento de la Institución a los estudiantes durante la actual contingencia.

Cordialmente



IVÁN DARÍO CHALARCA SÁNCHEZ
Asesor de Control Interno



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



SC-CER492674

CO-SC-CER492674

Elaboró:	Revisó	Aprobó
Nombre: Deisy Verónica Toro Vélez Cargo: Profesional Universitaria de Calidad y Mejoramiento Continuo Dependencia: Aseguramiento de la calidad	Nombre: Iván Darío Chalarca Sánchez Cargo: Asesor de Control Interno Dependencia: Control Interno	Nombre: Juan Carlos Mejía Giraldo Cargo: Rector Dependencia: Rectoría
<i>"Los aquí firmantes manifestamos que hemos leído y revisado el contenido que obra en el documento, el cual se encuentra ajustado a la ley, por lo que se presenta para la firma del Rector de la Institución"</i>		