



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

**Oficina de Control Interno
101**

INFORME FINAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS.



ELABORADOP POR:

LUZ MIRA CARMONA G.

OFICINA ASESORA
DE CONTROL INTERNO



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

Oficina de Control Interno

101

TABLA DE CONTENIDO

Introducción

1. Objetivos

2. Alcance

3. Marco Legal

4. Criterios del informe

4.1. Que son las PQRS

4.2. Canales de atención de la ITCMB.

5. Gráficos

6. Análisis

7. Recomendaciones

INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

Oficina de Control Interno
101

INTRODUCCIÓN

La oficina asesora de Control Interno, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”, en su Artículo No.76 establece: (...) *“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”*.

Informa por medio del seguimiento semestral de la PQRS, la frecuencia y atención que, como ente público la Institución Colegio Mayor de Bolívar, acoge las normas para su cumplimiento, como es el caso de las solicitudes y peticiones que están lineadas por la norma magna de Colombia, la Constitución Política de Colombia, que de acuerdo a su Artículo 23 que dice: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Esta orden de obligatorio cumplimiento, es para que todas las entidades públicas la acojan y la cumplan por tal motivo el ordenador del gasto del Colegio Mayor de Bolívar, podrá reglamentar las PQRS para garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Por lo tanto, en la página web principal de toda entidad pública, deberá existir un link de las PQRS, de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. El artículo 209 de la Constitución Política, señala que las funciones administrativas están al servicio de los intereses generales y se desarrollan con fundamentos en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

1.Objetivos.

Realizar seguimientos al estado de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias “PQRS”, direccionadas a las dependencias de la Institución Tecnológica Mayor de Bolívar en el primer y segundo semestre de 2019, con base en la información registrada en ventanilla única, la intención es dar cumplimiento a la normativa vigente en lo concerniente a constatar el cumplimiento de las normas establecidas para PQRS y la presentación de informes. A través de los seguimientos a los procesos, y solicitudes realizadas por la oficina asesora de Control Interno a las diferentes dependencias de la administración y velar por la oportuna respuesta a estas solicitudes.

2.Alcance

El alcance de este informe es verificar que se esté cumpliendo con lo estipulado por la ley de acuerdo al cumplimiento de la solución y respuesta de cualquier petición hecha desde ventanilla única, y que estas a la vez se estén direccionando al área correspondiente, con el fin de dar respuesta oportuna.

Se hace sin análisis por dependencia en cuanto a las fechas de respuesta, para luego plasmar en el informe todo lo revisado y analizado

3.Marco Legal

Constitución Política de Colombia: Artículo 23 dice: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.*

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.



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

DECRETO 1151 DE 2008: Sistema de Atención al Ciudadano, *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

LEY 1755 DE 2015 (junio 30) 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 1°. Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante, las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas, Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente:

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial, la resolución de las siguientes peticiones:

1- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los **diez (10) días** siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta (30) días** siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En la oficina de control interno de la ITCMB, ha recibido información suministrada desde la oficina de ventanilla única donde se radican de manera verbal y escrita todas las solicitudes, quejas y peticiones recibidas por parte de estudiantes, docentes y entes externos de la institución, también se recibe por medio de ticket y correo electrónico.

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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

4-. Criterios del informe

4.1. Definiciones.

Petición. Es aquel derecho que tiene toda persona natural o jurídica, para preguntar, solicitar o reclamar, sugerir ante las autoridades competentes (entidades públicas, y privadas)- por razones de interés público ya sea individual, general o Colectivo.

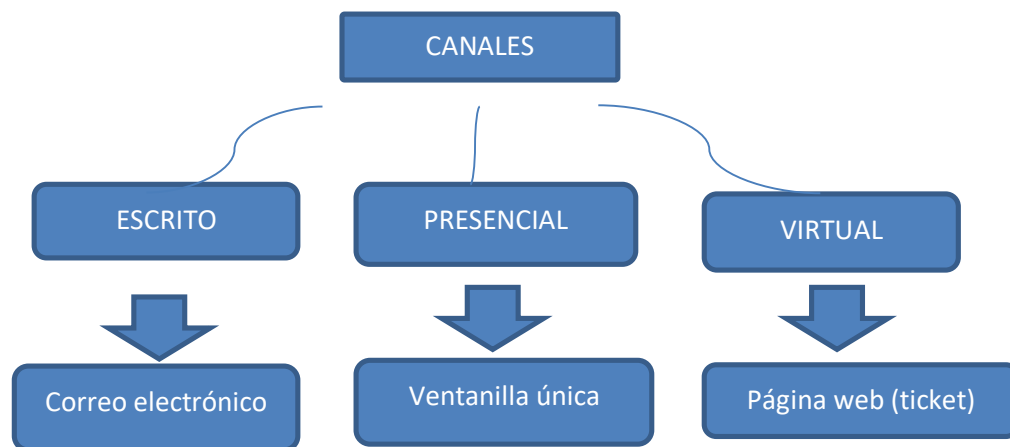
Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio

Sugerencias. Es un consejo o propuesta que formula un usuario para el Mejoramiento de los procesos que desarrollados por la entidad.

4.2. Canales de atención

Ilustración





INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

Canal escrito. Las PQRS recibidas por medio del canal escrito se reciben por correo electrónica y por ventanilla única.

Canal presencial. Las atenciones de peticiones a través del canal presencial se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación de la misma, esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

Canal virtual. Las peticiones atenciones a través del canal virtual se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación de la misma esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

5-. Análisis de las PQRS recibidas.

5.1. Gráficos.

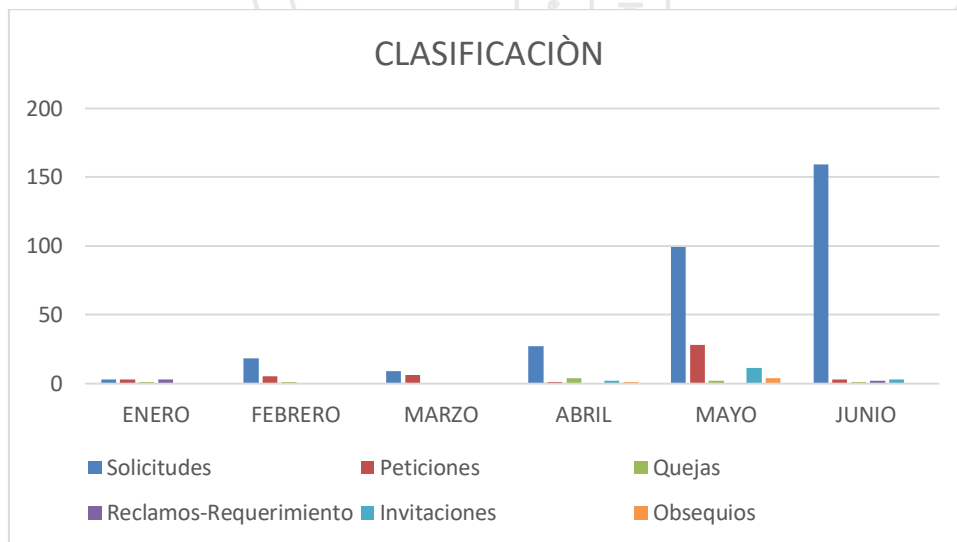


Grafico 1.

En el grafico anterior podemos observar que en los meses de Mayo y Junio es donde más se reciben solicitudes, esto corresponde a la época en que los estudiantes solicitan, como por ejemplo, cambios de ciclos, solicitudes de aplazamiento, solicitudes de ayudantías económicas, y también todos aquellos que desean acceder a becas.

En el siguiente cuadro podemos observar el total de solicitudes, peticiones, quejas reclamos, invitaciones y obsequios se recibieron en el semestre



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

CLASIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE	SIN RESPUESTA
Solicitudes	315	0,793	38
Peticiones	46	0,121	1
Quejas	12	0,025	2
Reclamos- Requerimiento	5	0,008	1
Invitaciones	16	0,040	
Obsequios	5	0,013	
	399	100	42

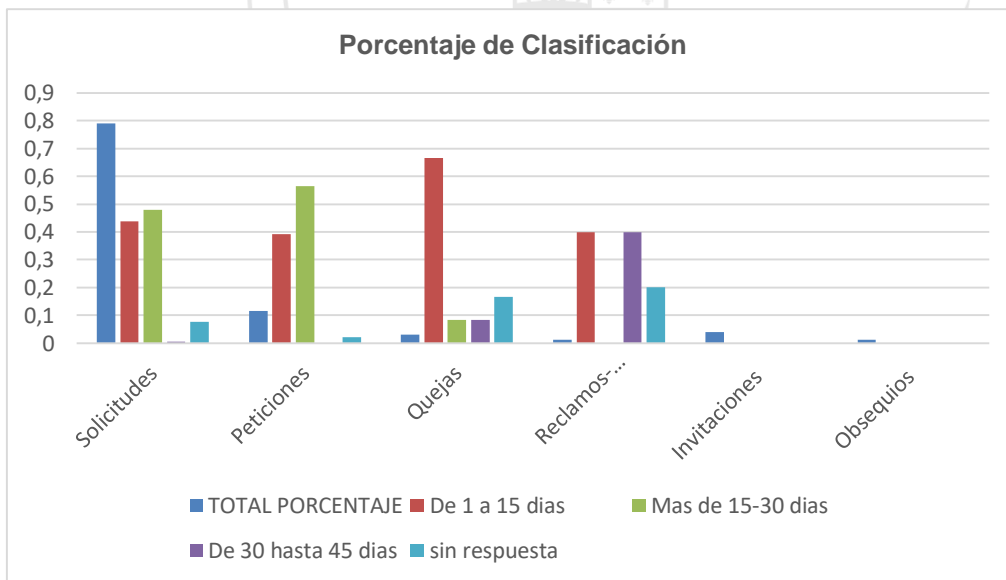


Grafico .2

En el grafico numero 2 podemos observar la variación porcentual de los tiempos que se toman para dar respuesta a una solicitud, lo cual supera el tiempo máximo estipulado por ley. Pero esto obedece al proceso que se debe llevar a cabo para responder solicitudes de estudiantes como intenciones de los estudiantes de dar continuidad a los ciclos propedéuticos, estas decisiones se toman en concejos de unidades, los cuales se convocan de acuerdo a la



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

necesidades, y se deben seguir unos lineamientos para dar continuidad a este proceso de la siguiente manera, se recibe la solicitud del estudiante desde ventanilla única, la cual remite la solicitud admisiones, de admisiones se envía a las unidades correspondientes, para luego convocar un concejo de unidad, nuevamente pasa a admisiones donde se le genera un código al estudiante, para generar un recibo de pago, y ahí es donde finalmente se le informa al estudiante sobre el estado de su solicitud.

Con respecto a las peticiones, quejas y reclamos se puede observar que su mayor porcentaje se cumple con las fechas estipuladas para su respuesta, para aquellas solicitudes que no se le han dado respuesta oportuna se le hará seguimiento para que sea respondida.

De acuerdo al informe emitido por Secretaria General no se han interpuesto acciones de tutela en contra de la institución, en ese orden de ideas en su totalidad de derecho de petición que se le han dado respuesta son 19, asesorías jurídicas relacionadas con respuestas de oficios en el área de financiera 4, además las asesorías jurídicas en caminadas a conceptos y demás situaciones o conflictos jurídicos para darle solución a estos temas en cada una de la dependencia o unidades académicas de la institución 15.

6-. Conclusiones.

- ✓ De acuerdo a las fechas de cada solicitud, petición, queja y reclamo, se puede evidenciar que algunas solicitudes de tipo informativo por ejemplo como fechas de graduación depende de cada comité, en las cuales se define estas fechas y posteriormente se publica la información en la página de la Institución.
- ✓ Por otra parte, se concluye que las respuestas a las solicitudes no se registran en ventanilla única, es importante dejar este registro ya que desde ahí se lleva el control de todas las solicitudes y requerimientos recibidos.
- ✓ Se evidencia de las solicitudes hechas por los estudiantes para acceder a apoyo como el programa solidaridad estudiantil se les notifica únicamente a los estudiantes que salen favorecidos, para lo cual es recomendable informar así mismo a los estudiantes no favorecidos con las becas.
- ✓ La persona que maneja las actividades de la ventanilla Única, debe garantizar el trámite oportuno, verificando que sea de la competencia a quién viene dirigido la PQRS, igualmente verificar la fecha teniendo en cuenta la norma.



7-. Recomendaciones:

1. Se recomienda convocar el concejo de unidad por lo menos cada diez (10) días para poder cumplir con los tiempos estipulados de respuesta.
2. La página web de la Institución cuenta con una herramienta (atención al ciudadano) que facilitan los tramites, por ejemplo, el chat en línea, el cual no se tiene muy en cuenta a falta de información, se recomienda dictar charlas y capacitaciones para dar a conocer cada una de las herramientas con las que se cuenta para resolver de manera oportuna cada una de las solicitudes recibidas.
3. Implementando los diferentes medios de comunicación que permiten agilizar trámites que se pueden realizar a través de la página web como son twitter y Facebook, e Instagram promocionando los diferentes canales con que cuenta el proceso de atención al ciudadano y los servicios que se prestan en la administración en lo relacionado con Ley anti tramite, y Plan Anticorrupción, la cultura de cero papeles.
4. Realizar capacitaciones en sitio con las dependencias que presentan inconvenientes en la atención oportuna de las PQRS frente a las generalidades de las PQRS y sus términos.
5. Es pertinente tener presente por parte de los funcionarios de la Institución, los términos legales de respuesta a las PQRS, las consecuencias legales y administrativas por la omisión de no respuesta o dilatación de la misma, así como fomentar la sensibilización en el compromiso y responsabilidad de los funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión en este tema.



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

6. Habilitar una línea telefónica gratuita a disposición de la ciudadanía para que tengan acceso a reportar recomendaciones, denuncias o críticas Relacionadas con los servicios que presta la entidad, conforme a lo establecido en el artículo 237 del Decreto 019 de 2012.
7. Así como la Ley 1474 de 2011 lo dice, la oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.
8. Se debe solicitar por medio del Líder del proceso, que cada Dependencia entregue a la ventanilla única las respuestas de las PQRS, mínimo tres días antes de su vencimiento, con el fin de que estos, puedan ser enviados a su destinatario antes de la fecha de vencimiento.
9. El encargado de la Ventanilla única, debe realizar seguimiento semanal al trámite de PQRS, así generaría alertas a las Dependencias para el vencimiento de fechas, en el registro de control de radicación de las mismas.
10. Y debe comunicar a Control interno sobre lo encontrado, para que este envíe correspondencias Internas, aquellas Dependencias que les han llegado PQRS y están próximas a vencer.
11. Dictar capacitaciones sobre PQRS, a todos los funcionarios y/o contratistas deben conocer todos los canales para presentación de PQRS, con el fin de brindar información oportuna y veraz a los usuarios que quieran dicho trámite.
12. Las PQRS verbales se deben tramitar a través del registro de Control.



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**