



Institución
Universitaria
Reacreditada en Alta Calidad

INFORME PQRS SEMESTRE II - VIGENCIA 2020

DIRECCIÓN CONTROL INTERNO

2021





EQUIPO CONTROL INTERNO

Ana Cristina Osorio Ramírez

Contratista

Carlos Alberto Peña Trujillo

Contratista

Julieth Andrea Young Bedoya

Auxiliar Administrativa

Diego Armando González Vargas

Profesional Universitario

Juan Guillermo Soto Marín

Director

RECTOR

Juan Guillermo Pérez Rojas

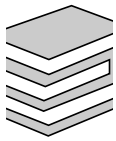


INTRODUCCION

El Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 [Estatuto Anticorrupción] estableció claramente en toda Entidad Pública: “la existencia de por lo menos una [1] dependencia¹ encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos formuladas por los ciudadanos, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

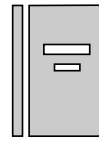
La **Oficina de Control Interno deberá** vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...).”.

Además, observando los preceptos legales del contenido de la Ley 1755 de 2015² y el Decreto 1166 de 2016³, La Dirección de Control Interno del Instituto Tecnológico Metropolitano -ITM- realizó seguimiento a las gestiones adelantadas por la Secretaría General y demás dependencias relacionadas con el tema, durante el **segundo [II] semestre de 2020**, respecto a la atención de las peticiones recibidas.



Ley

• 1755 de 2015



Decreto

• 1166 de 2016

Fuente: Elaboración propia ITM 2021.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el área de **Auditoría Interna**⁴ tomó como fuente de información: El Sistema de Información Institucional “**Gestión Positiva - G+**” y el aplicativo de “**PQRS**”, dispuesto en la página web Institucional.

¹ Secretaría General para el caso del ITM.

² 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”.

³ Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

⁴ Dirección Control Interno.

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO GENERAL.....	1
2	ALCANCE.....	1
3	MARCO LEGAL Y ANTECEDENTES	1
4	DEFINICIONES.....	2
5	PLAN DE TRABAJO.....	3
6	RESULTADOS ATENCIÓN PQRSD	3
7	CONCLUSIONES	6
8	RECOMENDACIONES.....	6

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Marco Normativo.....	2
Ilustración 2. Definiciones PQRSD.....	2
Ilustración 3. Cantidad PQRS/Mes - Fuente: Sistema G+.....	3
Ilustración 4. PQRS Semestre II 2020 - Dependencias.....	4
Ilustración 5. Tiempo mensual promedio de respuesta.....	4
Ilustración 6. Número de PQRS recibidas 2020 - 2.....	5
Ilustración 7. PQRS recibidas 2020-2 - Recategorización.....	5

DESARROLLO

1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión a la respuesta oportuna a los Derechos de Petición recibidos en el Instituto Tecnológico Metropolitano -ITM-.

2 ALCANCE

Aplica para el período: **01-07-2020** al **31-12-2020**.

3 MARCO LEGAL Y ANTECEDENTES

La **Constitución Política de Colombia**, en sus **artículos 2, 123, 209 y 270**, señala que la finalidad de **la Función Pública** es el servicio a la comunidad, y uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, además, facilitar la participación de estos en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitan ejercer estas potestades dentro del **Estado Social de Derecho**.

La Ley 1755 de 2015, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del **Derecho de Petición** consagrado en el inciso superior del **Artículo 23 de la Carta Magna**, sin que sea necesario invocarlo. Respecto a este, la jurisprudencia de la Corte Constitucional, en **Sentencia T-377 de 2000**, estableció los siguientes parámetros:

- a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la **Democracia Participativa**. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como el de acceso a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
- b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

- c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: **1.** Oportunidad. **2.** Debe resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. **3.** La respuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de Petición.
- d) Este derecho, por regla general, se aplica a **Entidades Estatales**, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.
- e) La figura del **silencio administrativo**⁵ no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. Este es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.



Constitución

-Política de 1991.
-Sentencia T-377/2000.



Leyes

- 1437 de 2011.
- 1755 de 2015.



Decreto

- 491 de 2020.

Ilustración 1. Marco Normativo.

4 DEFINICIONES



Petición

Acción de pedir o solicitar algo a nivel institucional.



Queja

Inconformidad respetuosa del usuario con el producto y/o servicio recibido o con el método empleado. Debe responderse.



Reclamo

Inconformidad respetuosa del usuario, considera incumplimiento, se debe responder y solucionar.



Sugerencia

Propuesta de un usuario para el mejoramiento de los servicios.



Denuncia

Traslado a la autoridad competente por comisión de falta o delito.

Ilustración 2. Definiciones PQRSD.

⁵ Silencio Administrativo: Es Desestimación tácita de una petición o recurso por el mero vencimiento del plazo que la Administración pública tiene para resolver.

5 PLAN DE TRABAJO

La **Dirección Control Interno**, revisó los **Derechos de Petición** recibidos y registrados dentro del período objeto de evaluación **[julio - diciembre]** de la vigencia 2020, en el Módulo “Control Derechos de Petición” del Sistema de Información Institucional “Gestión Positiva -G+” y en el aplicativo PQRS de la página Web Institucional; los tiempos de respuesta⁶ y la calidad de estas. Frente a lo anterior, y una vez evaluada la documentación, se presentan los siguientes resultados:

6 RESULTADOS ATENCIÓN PQRS

6.1. Durante el período analizado fueron recibidos en el Instituto Tecnológico Metropolitano -ITM-, un total de veinticuatro **[24]** Derechos de Petición, distribuidos por mes, así:

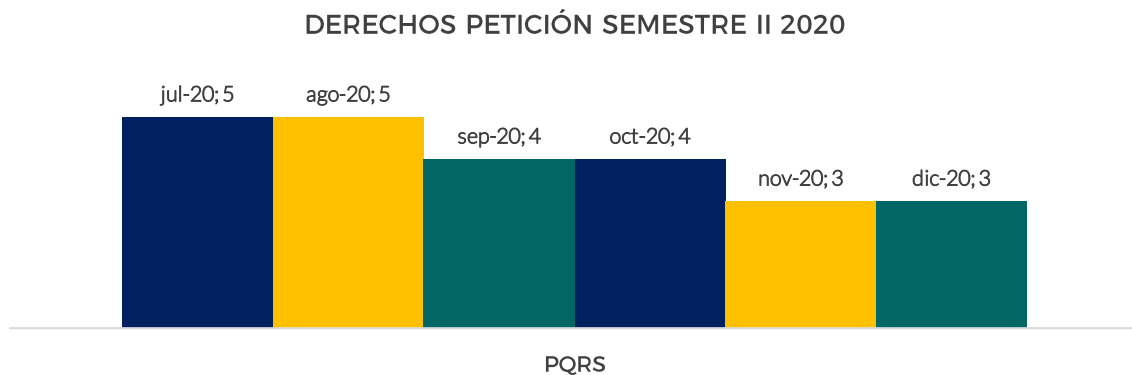


Ilustración 3. Cantidad PQRS/Mes - Fuente: Sistema G+.

6.2. Durante el segundo semestre del año, la mayor concentración de peticiones se evidenció en julio y agosto, donde se recibieron **cinco [5]** peticiones por mes, equivalentes a un **20.83%**, respectivamente frente al total, seguido de septiembre y octubre donde se recibieron **cuatro [4]** peticiones por mes, es decir **16.66%**, para cada uno y en noviembre y diciembre se recibieron **tres [3]** peticiones por mes, equivalente a un **12.5%**, para cada uno.

Nota: El sistema utiliza el siguiente consecutivo para la radicación: **CE20209000**.

⁶ Artículo 14, Ley 1755 de 2015.

6.3. De acuerdo con la información contenida en el Módulo “Control Derechos de Petición” del Sistema de Información Institucional “G+”, por dependencias, se recibieron:

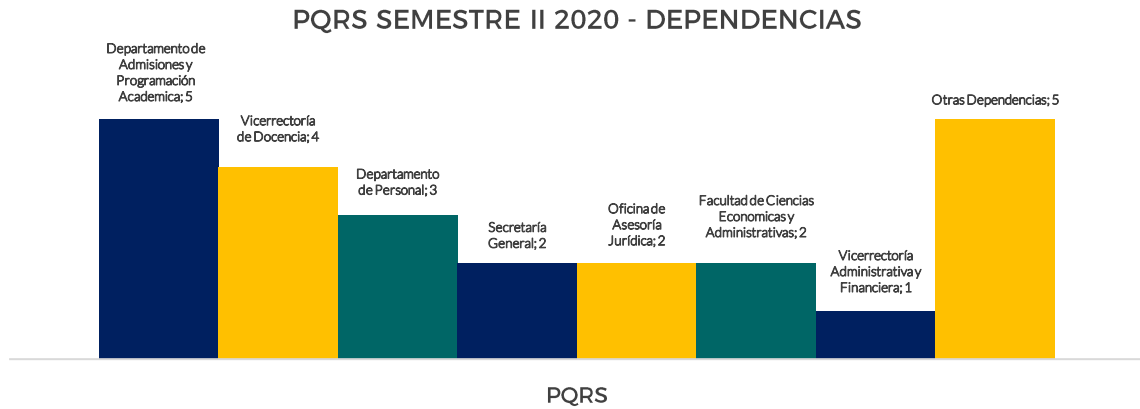


Ilustración 4. PQRS Semestre II 2020 - Dependencias.

6.4. En el período de seguimiento 01-07-2020 al 31-12-2020, de los veinticuatro [24] Derechos de Petición recibidos, veintitrés [23] fueron resueltos, a uno⁷ [1] no se le dio respuesta y tres⁸ [3] por fuera de los términos de ley.

6.5. El tiempo promedio de respuesta a los Derechos de Petición recibidos en el ITM, es de catorce [14] días hábiles, encontrándose repuestas generadas entre uno [1] y ciento cincuenta y un [151] días.

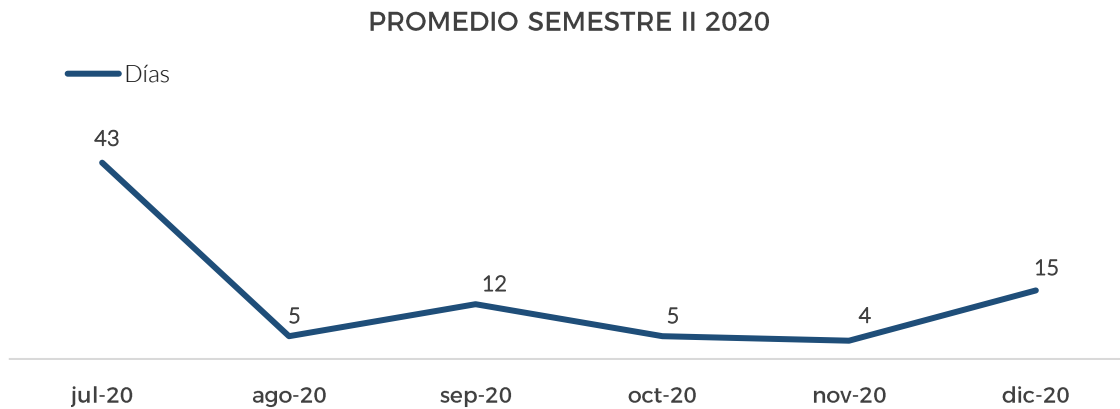


Ilustración 5. Tiempo mensual promedio de respuesta.

⁷ Radicado CE202090001492 del 27-07-2020.

⁸ Radicado CE202090001389 del 08-07-2020, CE202090001821 del 18-09-2020 y CE202090002302 del 16-12-2020.

6.6. Adicional a los Derechos de Petición radicados en el Sistema de Información “Gestión Positiva - G+”; a través del aplicativo “PQRS”, dispuesto en la página web institucional, se recibieron doscientas cincuenta y nueve [259] PQRS; de las cuales ciento cincuenta y tres [153] fueron quejas, noventa y ocho [98] reclamos y ocho [8] sugerencias.

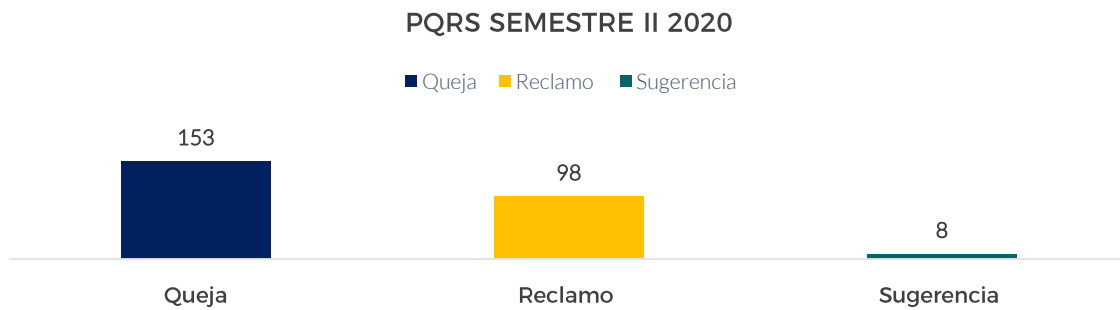


Ilustración 6. Número de PQRS recibidas 2020 - 2.

6.7. Una vez realizado el Análisis de Recategorización⁹ por parte de la Secretaría General, se concluyó que de las 259 PQRS recibidas, se presentaron: setenta [70] quejas, ciento cuatro [104] reclamos, tres [3] sugerencias y sesenta y seis [66] solicitudes de información, para un total de doscientas cuarenta y tres [243] peticiones. Las dieciséis [16] restantes, no se tienen en cuenta para el análisis de datos, por tratarse de PQRS registradas por un usuario en múltiples oportunidades o por versar sobre el mismo tema.

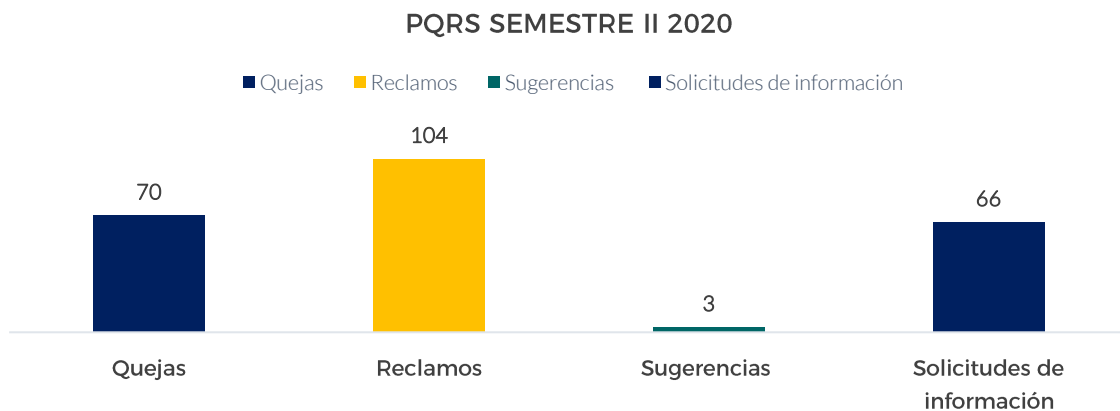


Ilustración 7. PQRS recibidas 2020-2 - Recategorización.

⁹ Informe QRS 2020-2.

Las doscientas cuarenta y tres [243] PQRS recibidas dentro del período objeto de evaluación, fueron atendidas dentro del término legal.

6.8. De conformidad con el Artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, se ampliaron los términos para atender las peticiones, así:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) 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 y cinco [35] días siguientes a su recepción.”*

7 CONCLUSIONES

7.1. Evaluada la gestión a la respuesta oportuna y de fondo de los Derechos de Petición recibidos durante el segundo semestre de 2020 en el ITM, a través del Módulo “Control Derechos de Petición” del Sistema de Información Institucional “G+”, se observó que en el **83.33%** de los casos, se generaron repuestas oportunas y de fondo y la atención se prestó de acuerdo con las normas legales vigentes por parte de los responsables.

7.2. Con respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas a través del aplicativo “PQRS” de la página web institucional, se observó que en el **100%** de los casos, se les dio respuesta dentro del término legal.

7.3. En el Módulo “Control Derechos de Petición” del Sistema de Información Institucional “Gestión Positiva -G+”, en algunos casos, no se registraron las respuestas a los Derechos de Petición recibidos, generando una extemporaneidad en las mismas.

8 RECOMENDACIONES

8.1. Se insta a los procesos a continuar dando estricto cumplimiento a los diferentes términos legales, de conformidad con lo preceptuado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020 en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

8.2. Generar, en todos los casos, las respuestas a los Derechos de Petición a través del Módulo “Control Derechos de Petición” del Sistema de Información Institucional “Gestión Positiva -G+”.

8.3. De conformidad con el Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 y 156 del Decreto 2106 de 2019, se recomienda dar traslado del presente informe a la Vicerrectoría General para lo de su competencia.

Atentamente,

Original firmado

Juan Guillermo Soto Marín

Director Operativo Control Interno

Elaborado por: Diego Armando González Vargas, Profesional Universitario – Abogado, Dirección Control Interno.

Revisado por: Juan Guillermo Soto Marín, Director Operativo Control Interno.

Aprobado por: Juan Guillermo Soto Marín, Director Operativo Control Interno.



Institución
Universitaria
Reacreditada en Alta Calidad

Vigilada Mineducación

Somos Innovación Tecnológica con *Sentido Humano*



Alcaldía de Medellín