



Institución Universitaria  
Acreditada en Alta Calidad

Somos Innovación Tecnológica con *Sentido Humano*

# INFORME PQRSD SEMESTRE I - VIGENCIA 2020

## DIRECCIÓN CONTROL INTERNO 2020





## 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**



## INTRODUCCIÓN

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] dependencia<sup>1</sup> encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos formulados 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 2015<sup>2</sup>** y el **Decreto 1166 de 2016<sup>3</sup>**, 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 **primer [I] semestre de 2020**, respecto a la atención de las peticiones recibidas.



Fuente: Elaboración propia ITM 2020.

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

<sup>1</sup> Secretaría General para el caso del ITM.

<sup>2</sup> 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”.

<sup>3</sup> 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”.

<sup>4</sup> Dirección Control Interno.



## TABLA DE CONTENIDO

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





## LISTA DE ILUSTRACIONES

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



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Derechos de Petición – Primer Semestre 2020 ITM..... 4





## 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: **01-01-2020** al **30-06-2020**.

### 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**<sup>5</sup> 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.

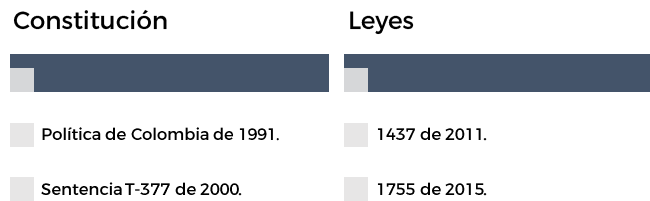


Ilustración 1. Marco Normativo.

## 4 DEFINICIONES

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acción de pedir o solicitar algo. En el contexto institucional se concibe como la solicitud hecha a un funcionario del ITM para obtener información o solución a un asunto concreto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manifestación respetuosa de inconformidad por parte del usuario con el producto y/o servicio recibido o con el método empleado. Siempre debe darse una respuesta por parte de la Institución, no una solución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manifestación respetuosa de inconformidad por parte del usuario cuando considera que la Institución le ha incumplido un derecho o lo ha perjudicado. Siempre debe darse respuesta y solución por parte de la Institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta formulada por un usuario para el mejoramiento de los servicios de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.</li> </ul>

Ilustración 2. Definiciones PQRSD.

## 5 PLAN DE TRABAJO

La **Dirección de Control Interno**, revisó los **Derechos de Petición** recibidos y registrados dentro del período objeto de evaluación [**enero – junio**] de la presente vigencia, en el Módulo **“Control Derechos de Petición”** del Sistema de

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





Información Institucional “**Gestión Positiva -G+**”; los **tiempos de respuesta**<sup>6</sup> 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 treinta y un [31] Derechos de Petición, distribuidos por mes, así:

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Derechos de Petición	6	4	11	0	0	10
<b>Total</b>						<b>31</b>

Tabla 1. Derechos de Petición – Primer Semestre 2020 ITM.

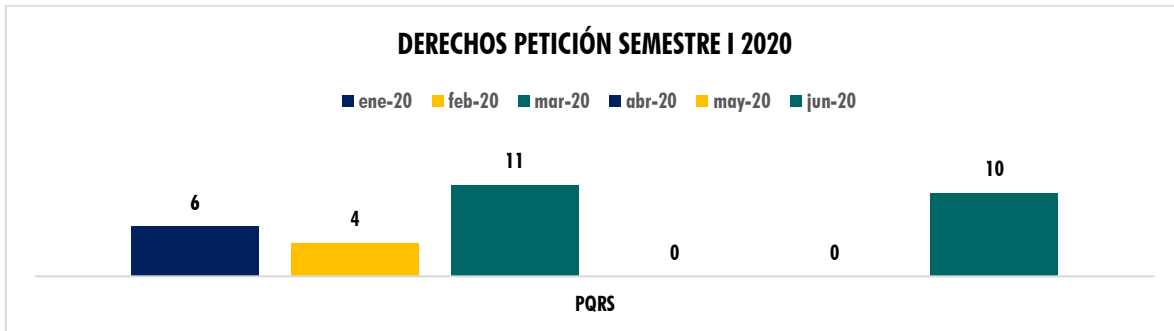


Ilustración 3. Cantidad PQRS/Mes - Fuente: Sistema G+.

6.2 Durante el primer semestre del año, la mayor concentración de peticiones se evidenció en marzo [11] con respecto del total, con **35.48%**, seguido de junio con diez [10] – **32.25%**, enero con seis [6] – **19.35%**, y febrero con cuatro [4] – **12.90%**.

En el Módulo “**Control Derechos de Petición**” del Sistema de Información Institucional “**Gestión Positiva -G+**”, no se registraron derechos de petición durante los meses de **abril** y **mayo** de 2020, razón por la cual esta Dirección desconoce si se recibió alguno.

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

<sup>6</sup> 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:

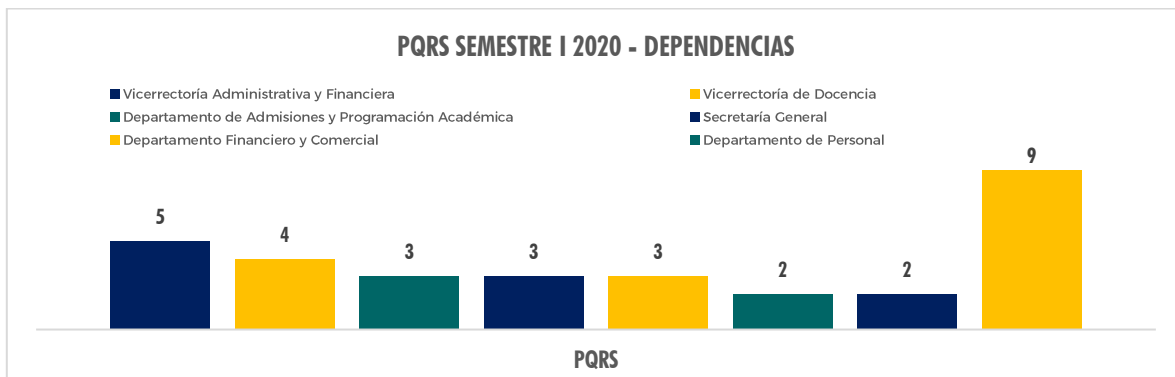


Ilustración 4. PQRS Semestre I 2020 - Por Dependencias.

6.4 En el período evaluado, los treinta y un [31] Derechos de Petición recibidos, fueron resueltos dentro de los términos de ley<sup>7</sup>.

6.5 El tiempo promedio de respuesta a los Derechos de Petición recibidos en el ITM, es de cinco [5] días hábiles, encontrándose repuestas generadas entre uno [1] y veintidós [22] días.

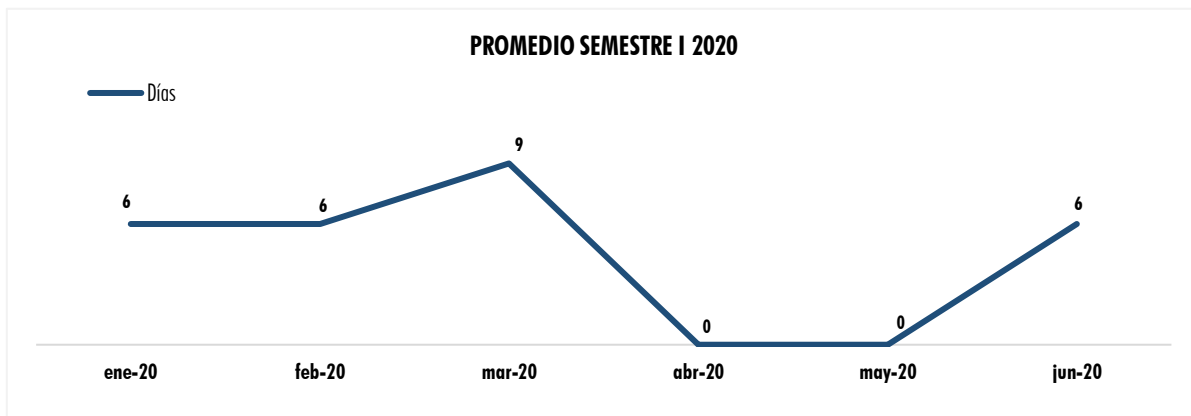


Ilustración 5. Tiempo promedio de respuesta.

<sup>7</sup> Artículo 14, Ley 1755 de 2015.



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 siete **[207] PQRS**; de las cuales ciento doce **[112]** fueron quejas, setenta y ocho **[78]** reclamos y diecisiete **[17]** sugerencias.

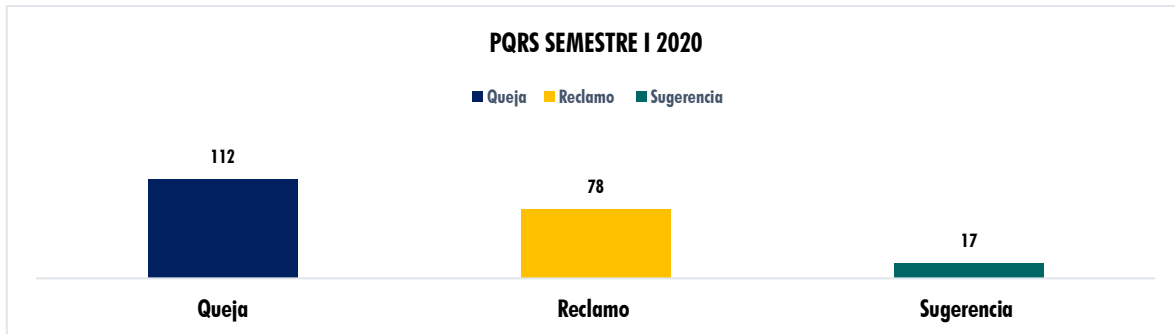


Ilustración 6. Número de PQRS recibidas 2020 - 1.

6.7 Una vez realizado el **Análisis de Recategorización**<sup>8</sup> por parte de la **Secretaría General**, se concluyó que de las **207 PQRS** recibidas, se presentaron: setenta y siete **[67] quejas**, cincuenta y ocho **[58] reclamos**, quince **[15] sugerencias** y cincuenta y seis **[56] solicitudes de información**, para un total de ciento noventa y seis **[196]**. Las once **[11] 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.

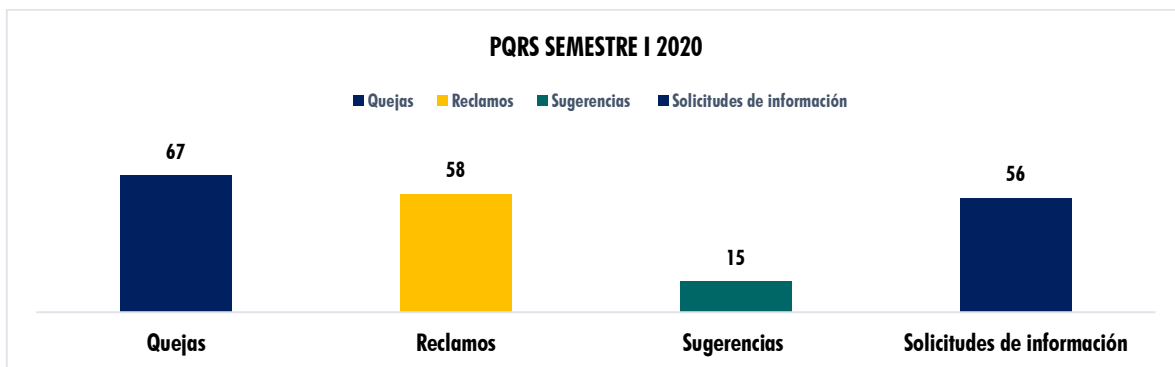


Ilustración 7. PQRS recibidas 2020-1 - recategorización.

<sup>8</sup> <https://www.itm.edu.co/wp-content/uploads/Transparencia/2020-QRS-actualizados/Informe-QRS-2020-1.pdf>



6.8 Las ciento noventa y seis **[196] PQRS** recibidas dentro del período objeto de evaluación, fueron atendidas dentro del término legal.

6.9 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 **primer semestre de 2020** en el ITM, se observó que en el **100%** 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+**", no se registraron derechos de petición durante los meses de abril y mayo de 2020, razón por la cual esta Dirección desconoce si se recibió alguno.

## 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+”**.

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.