

**ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE EDUCACIÓN SUPERIOR**  
REDEFINIDA POR CICLOS  
Resolución 8958 octubre 13 de 2011 – MEN  
NIT: 800.124.023-4 -



**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR  
PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN RECIBIDAS EN EL ITA PROFESIONAL  
(PQRSD)**

*En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción artículo 76*

PERIODO EVALUADO: 1° DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2019.

**FRANKLIN ALEXANDER MESIAS FERNANDEZ**  
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ITA PROFESIONAL**  
GUADALAJARA DE BUGA JULIO DE 2019

## 1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre del año 2019.

El ITA Profesional cuenta con el aplicativo en la página web de la institución para la recepción de PQRSD, herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que la institución emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se lleva a cabo teniendo en cuenta los reportes generados en el aplicativo web, así como también las peticiones de la ciudadanía recibidas en una ventanilla única y atención al ciudadano en la cual se registra y radica la documentación y es re direccionada a la auxiliar de Rectoría, persona encargada de manejar el listado de entradas y salidas de las PQRSD direccionando a cada responsable para que dé respuesta y mediante ese listado la oficina de control interno hace el seguimiento del tiempo oportuno de dar respuesta y rendir el informe semestral como lo indica la Ley.

## 2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Institución de Educación superior ITA Profesional de la ciudad de Guadalajara de Buga – Valle del Cauca, a través del aplicativo web y el Sistema Integrado de Gestión Documental mediante la ventanilla única, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

## 3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante el ITA Profesional, durante el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2019.

#### 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "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".
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II, Capítulo I, Artículos 13 al 33)
- Ley 1755 del 30 de junio 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".

#### 5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION

De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de PQRSD de la institución, se encuentran registradas durante el primer semestre de 2019, un total de **Cincuenta (50) peticiones** interpuestas ante el ITA Profesional de las cuales doce (12) peticiones solicitando información.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada:

##### 5.1 PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2019

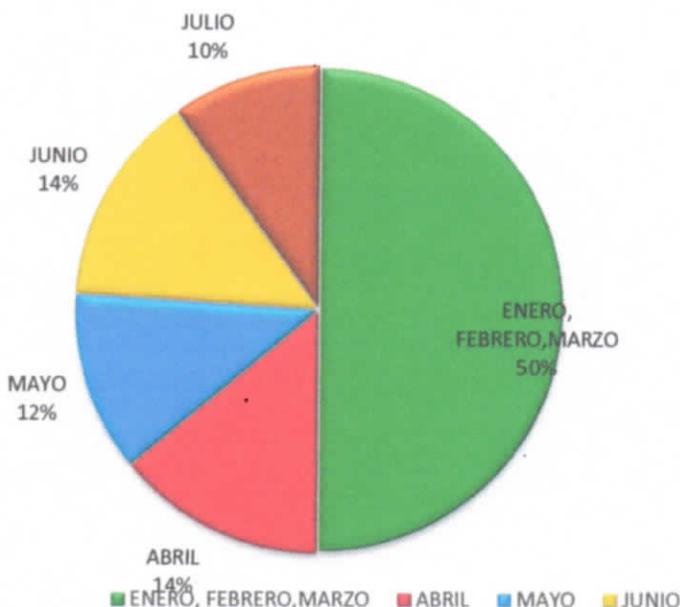
El número de peticiones ciudadanas durante el primer semestre, presentó el siguiente Comportamiento:

MES

NO. DE REQUERIMIENTOS

ENERO	4
FEBRERO	17
MARZO	4
ABRIL	7
MAYO	6
JUNIO	7
JULIO	5
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS</b>	<b>50</b>
<b>PRIMER SEMESTRE 2016</b>	

**REPORTE PRIMER SEMESTRE AÑO 2019 PQRSD**



De acuerdo con lo anterior, se observa que en los meses de enero, febrero y marzo registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 50% (25) del total recibido durante el primer semestre (50), seguido de los meses de abril con un 14% equivalente a (7) y junio con un 14% equivalente a (7); el mes mayo registra un 12% en requerimiento correspondiente a (6) peticiones y por último encontramos el mes de julio con 10% equivalente a un número de 5 requerimientos.

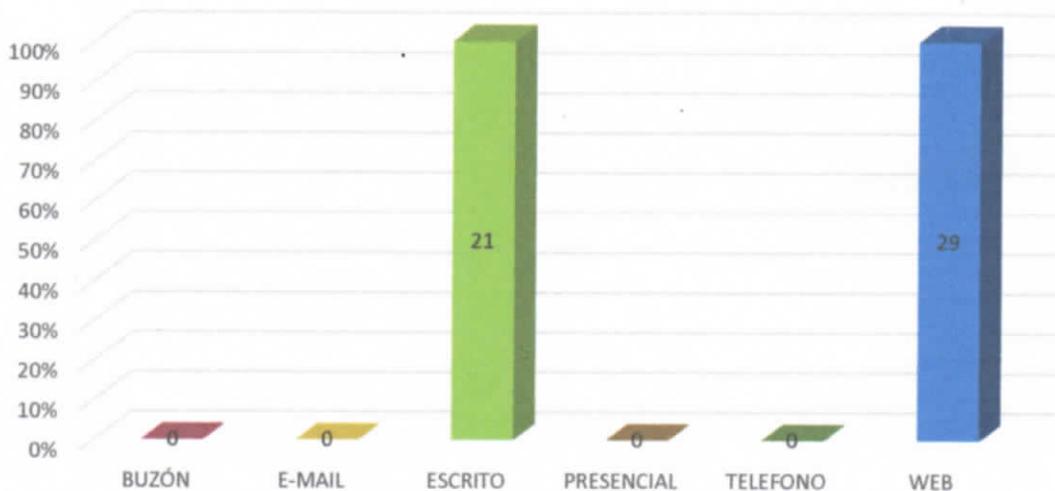
**5.1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN**

El ITA Profesional dispone de diferentes de canales de comunicación (buzón, email, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

De conformidad con la información registrada, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la institución, es la página web, donde se puede evidenciar que en su totalidad fueron presentadas por este medio para el primer semestre aun habiendo otros medios de consulta dentro de la institución.

CANAL	NUMERO DE PETICIONES
BUZÓN	0
E-MAIL	0
ESCRITO	21
PRESENCIAL	0
TELÉFONO	0
WEB	29
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>50</b>

GRAFICO PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIONES

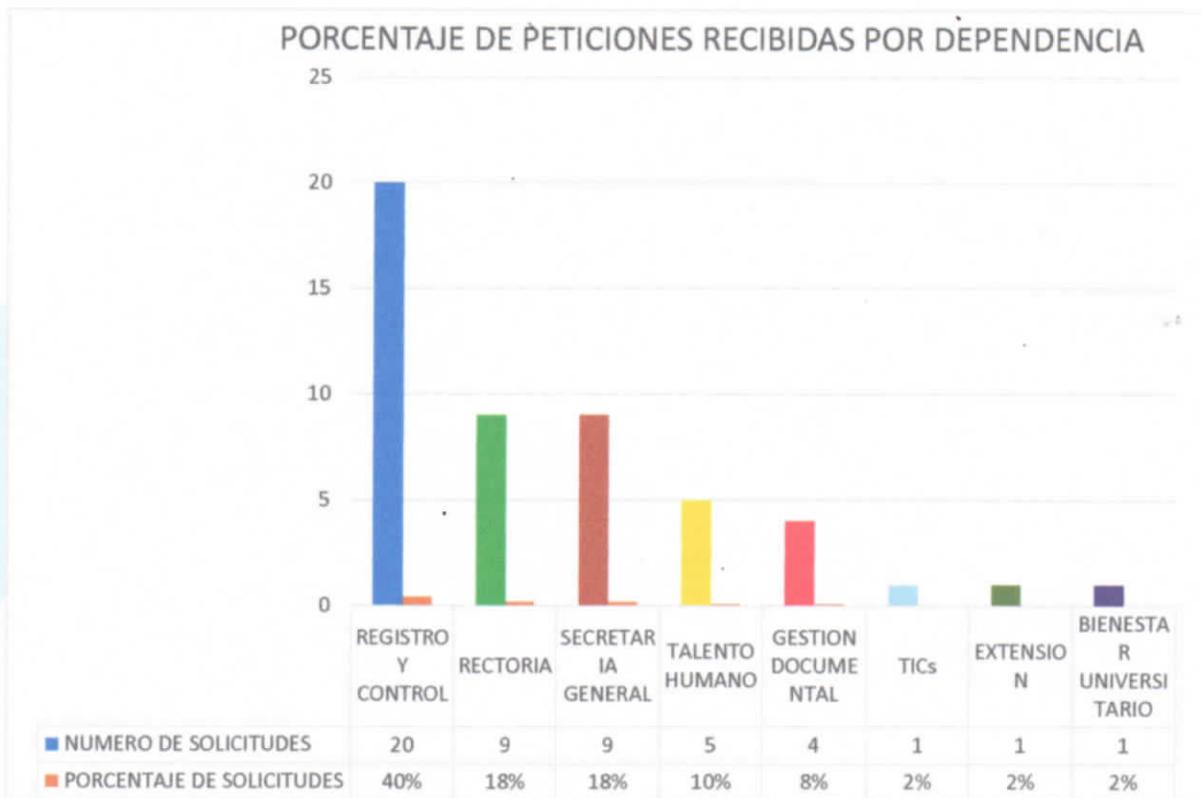


### 5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias del ITA Profesional, que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2019, son: Registro y Control, registrando un 40% (20), del total de peticiones recibidas, seguidas de Rectoría con una participación de 18% (9), Secretaria General con una participación de 18% (9), Talento Humano con una participación de 10% (5), Gestión Documental con una participación de 8% (4), Oficina

de las TIC, Extensión y Bienestar Universitario cada una con una participación del 2% (1), (1),(1) respectivamente..

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Primer Semestre de 2019:



## 5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

De conformidad con el reporte generado, con fecha de corte al 31 de julio, de las 50 solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre en el ITA Profesional, se encuentran atendidas dentro de los términos 50 peticiones ciudadanas de 50 que ingresaron en el semestre, es decir, se atendieron dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio 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". Por último se muestra el listado de peticiones con fecha de recibido, fecha de respuesta y días que se gestionó la solicitud:

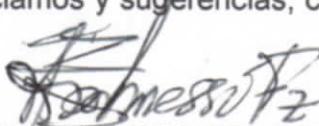
ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE EDUCACIÓN SUPERIOR REDEFINIDA POR CICLOS PROPEDÉUTICOS						
REGISTRO DE PQRSD PARA SEGUIMIENTO INTERNO 2019						
No.	CORREO ELECTRÓNICO	FECHA RECIBIDO	FECHA EN VÍO	DETALLE DE LA SOLICITUD	DIRIGIDO A:	RESPUESTA ENVIADA
					NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA HORA
001	mguerro@grupo-eterna.com	9-ene-19	12-feb-19	Solicitud verificación reporte de matrícula del señor Andrés Felipe Concha Álvarez en los programas de tecnología en Gastronomía y Tecnología en Gestión Empresarial.	Maria Edith Mariavanda Tobar	12-feb-19 20:01pm
002	AlfaPsicologia	22-ene-19	12-feb-19	Solicitud validación de título	Secretaria General	26-ene-19 09:00am
003	Isabel Cristina Castro Quiroz Analista de Información Globalwork	29-ene-19	12-feb-19	Solicitud de verificación Académica del señor Julian Alberto Rodas Vinasco	Profesional Maria del Carmen Soto Secretaria General	30-ene-19 09:00am
004	YennyEdith Henao Kincón	1-feb-19	12-feb-19	Solicitud auxilio económico (Beca) para continuar estudios, matriculada en el Sem. De programa TPPA.	Profesional Carolina Isabel Henares, Bienestar Universitario.	5-feb-19 08:30am
005	kelyanguin@comunicavalle.edu.co	1-feb-19	12-feb-19	Solicitud certificado de notas de los semestres cursados, Kelly Yenny Angulo Bonilla, alianza portuario, Técn. Prof. Oper. De Serv. Logísticos.	Maria Edith Mariavanda Tobar	12-feb-19 0:57 a. m.
006	Julián Felipe Díaz Quevedo.	1-feb-19	12-feb-19	Solicitud expedición de diploma de grado por error en el nombre, graduado en Técnico en Gestión Empresarial, fecha 27 de Dic. De 2018.	Gestión Documental	4-feb-19 09:00am
007	topofre@proteccionconsumo.netfyk.com	8-feb-19	12-feb-19	Poder sancionatorio de la SIC - Protección de Datos Personales.	Funcionarios ITA.	
008	natalavalencia@gmail.com	12-feb-19	12-feb-19	Solicitud información de los programas ITA.	Maria Edith Mariavanda Tobar	12-feb-19 10:21a. m.
009	resuestacionfotos@sgpp.gov.co	8-feb-19	12-feb-19	Solicitud validación de certificado de escolaridad del estudiante Edder Julian Coral Salazar, CC 00573994. Sra. Karen Patricia Ayns Vargas, Suñat. Normalización y expedientes Pensionales, BTA.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	12-feb-19 10:03am
010	Luis Alberto Hernández Agudelo	4-feb-19	12-feb-19	Solicitud copia de la historia laboral desde el 27 de abril de 1998 hasta el 14 de enero de 2019.	Profesional Maria Victoria Cruz Jefe Talento Humano	5-feb-19 9:00am
011	Luz Aida Guerrero Mera	6-feb-19	12-feb-19	Solicitud retro de elementos de inventario y elementos en custodia del área de Gestión Documental.	Sr. James Sanchez, Almacén.	11-feb-19 10:00am
012	juanpino@gmail.com	12-feb-19	12-feb-19	Solicitud información acerca del programa Técnico Profesional en Operación de Cocina y Restauración.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	12-feb-19 9:34 pm
013	arymelu@gmail.com	16-feb-19	12-feb-19	Solicitud certificado de notas de la Fundación FLINDATEP.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	19-feb-19 9:24 a. m.
014	lyg@hotmail.com	9-feb-19	12-feb-19	Solicitud de información acerca de inscripción y matrícula.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	9-feb-19 11:30 a. m.
015	marazacabreaga@gmail.com	9-feb-19	12-feb-19	Solicitud información programa.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	9-feb-19 14:30 pm
016	danielrivero14@gmail.com	9-feb-19	12-feb-19	Solicitud información programa importación y Exportación.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	9-feb-19 15:0 pm
017	laimydayanara@gmail.com	9-feb-19	12-feb-19	Solicitud información acerca de los programas ofertados en el ITA.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	9-feb-19 15:25 pm
018	dixon07@hotmail.com	21-feb-19	21-feb-19	Solicitud certificado de notas.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	21-feb-19 9:18 a. m.
019	rodriamgpo@live.com	22-feb-19	22-feb-19	Solicitud información acerca del programa Técnico Laboral en Inspector Ambiental.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	22-feb-19 8:04 pm
020	lery.feliciano@raesg@gmail.com	22-feb-19	22-feb-19	Solicitud usuario y contraseña sigs.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	22-feb-19 9:36 pm
021	natalallegro@gmail.com	27-feb-19	27-feb-19	Solicitud información programas ofertados ITA.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	27-feb-19 9:19 pm
022	yannethobalfo32008@hotmail.com	5-mar-19	5-mar-19	Solicitud información acerca del programa Especialización en Gerencia de Proyectos.	Maria Edith Mariavanda Tobar.	5-mar-19 8:09 pm
023	Jeffrey Leish Stalder Rivas, Est. Tecnol	8-mar-19	5-mar-19	Solicitud de bonario para cursar dos módulos por cambio de horario laboral.	Lider Rad Agregación de Valor.	8-mar-19 8:00pm
024	Migueli Thobois, Analista de Contabilidad Computada la Humana SA S	7-mar-19	5-mar-19	Solicitud verificación académica de Sr. Jorge Armando Arana Mora, en Técnico en Gestión Empresarial.	Dra. Maria del Carmen Soto Sec. Gen.	8-mar-19 09:00am
025	Ángelica María Montero Palma, Auxiliar de Investigaciones.	7-mar-19	5-mar-19	Solicitud título de Técnico Profesional en Operaciones de Servicios Logísticos Portuarios y de Transporte en el año 2013. Lily M Isabel Riascos Valencia.	Secretaria General	8-mar-19 10:00am
026	Rocio Rúa Analista de Información Académica	4-abr-19	4-abr-19	Verificación de título de Enri M auxilio Sestel Ducting	Maria del Carmen Soto Secretaria General	05-abr-19 8:28 am
027	Jose Humberto Barera Garcia cel: 3184 83024	2-abr-19	4-abr-19	Solicitud información sobre trabajo de grado entregado	Magister Gustavo Adolfo Rubio Lozano Rector	4-abr-19 8:00am
028	Juan Carlos Domínguez Muñoz	9-abr-19	4-abr-19	Solicitud Certificados Pago de Seguridad Social	Talento Humano, Victoria Cruz	11-abr-19
029	Donaciones Banco Sangre - Clínica Rey David Johana Hernandez, Promotora 318470824	12-abr-19	4-abr-19	Solicitud autorización para realizar jornada de donación de sangre en las instalaciones de la institución.	Talento Humano, Victoria Cruz	19-abr-19
030	JESSICA MILENA SALINA SMARTIN analista de Riesgo COLRPYST ASESORES LTDA.	9-abr-19	9-abr-19	Verificación de título egresado Jaime Andrés Vélez Cuatras, como Técnico en Gestión Empresarial	Mario del Carmen Soto Secretaria General	9-abr-19 8:00 pm
031	JESSICA MILENA SALINA SMARTIN analista de Riesgo	9-abr-19	9-abr-19	Verificación de título egresado Jaime Andrés Vélez Cuatras, como Administrador de Empresas	Maria Edith Mariavanda Tobar.	10-abr-19 8:00 pm
032	janofelia.velez@gmail.com	23/04/2019	23/04/2019	Solicitud de certificado de estudios	Luz Aida Guerrero	23-04-19 11:58 am
033	25h.riacudo.973@gmail.com	23/05/2019	23/05/2019	Solicitud de copia de acta de grado y diploma de bachiller	Luz Aida Guerrero	24/05/19 8:27 am
034	Yelly Andriana Guzmán Nieves, Coordinador de CDIMI Castillo de Colores cel: 3024473605	7/05/2019	23/05/2019	Solicitud de espacio para llevar a cabo capacitación de talento humano de los Centros de Desarrollo Infantil del municipio y profesional del Centro Zonal ICBF Buga.	Rectoría	06/05/19 8:00am
035	Estudiantes tercer semestre de técnico profesional en Operación de Cocina y Restauración (ITA Profesional)	11/05/2019	23/05/2019	Solicitud para realizar prácticas durante sesión del Consejo Directivo del mes de mayo	Rectoría	15/05/19 09:00am
036	Jorge Aragón Muñoz	11/05/2019	23/05/2019	Solicitud A plazamiento de semestre Técnico de Cocina y Restauración	Rectoría	15/05/19 11:00am
037	maribet.rosa.maribetrosa@gmail.com	27/05/2019	27/05/2019	Solicitud de la siguiente información si teniendo a mi esposo trabajador de esta institución tendría algún descuento para poder estudiar inglés	Jeffrey Lozano Garcia	
038	José Elías Toñino	30/05/2019	30/05/2019	Solicitud de devolución de elemento del gimnasio	Anny Yalietzy Arenas	30/05/19 7:31 am
039	Erica Angulo Riascos	8/06/2019	30/06/2019	Solicitud de certificación académica de reconocimientos de firmas yeaducados cursados en la institución en el año 2018	Maria Edith Mariavanda Tobar.	7/06/19 11:09
040	Faola A. Ramirez, Docente Red Ana, Ocio y Entrenamiento del ITA Profesional	8/06/2019	30/06/2019	Solicitud de ingreso de personas que realizarán la adecuación de la huerta circular de gastronomía	Rectoría	11/06/19 10:00am
041	Laura J. Calcedo cel: 3182242863	7/06/2019	30/06/2019	Solicitud Cancelación de matrícula y devolución de dinero correspondiente a la primera cuota de la matrícula del programa Tecnología en Gestión Agroindustrial	Rectoría	11/06/19 8:00am
042	Alvaro Libreros Zapata, Vicepresidente AMEVEY	19/06/2019	30/06/2019	Solicitud del auditorio para reunión con el Grupo de médicos veterinarios y zootecnistas de Buga y Asambleas General para el 15 de junio	Rectoría	11/06/19 8:00am
043	JAVIER ANTONIO ALVAREZ V, analista Operaciones canalista.operaciones@centralmsh.co	27/06/2019	27/06/2019	Solicitud de información sobre su historia laboral	Maria vict oria Cruz	28/06/19 11:24
044	analista Operaciones canalista.operaciones@centralmsh.co	28/06/2019	28/07/2019	Solicitud de verificación Académica	Maria Edith Mariavanda Tobar, Maria del Carmen Soto	
045	Maria Milena H Analista-estudios seguridad CONTABILIDAD NETCOM PANY SA S contabilidad@netcompanyas.com	28/06/2019	29/06/2019	Solicitud de verificación Académica	Maria Edith Mariavanda Tobar	3/07/2019 4:28
046		9/07/2019	22/07/2019	información sobre el programa Técnico Profesional en procesos administrativos Solicitud de información sobre el programa Técnico Profesional en procesos administrativosFormato: Costo, Fecha de Inicio, Semestres e	Maria Edith Mariavanda Tobar	22/07/2019 6:52

047	VIVIANA EUGENIA A GREGO CHICANGA	24/07/2016	24/07/2016	Solicitud de conciliación y fijación de fecha de Audiencia	María del Carmen Soto Secretaria General		
048	Herbert Emilio Rivas Alvarado, Presidente Junta de Acción Comunal La Honda	22/07/2016		Solicitud espacio para guardar máquinas que trabajan en la pavimentación de la calle 26c con carreras 12 y 15	Rectoría	23/07/2016	8:00am
049	Miguel Ángel Pineda Montaña, Miguel-22999@hotmail.com cel 31275 686	23/06/2016		Solicitud devolución del valor de la inscripción	Rectoría	4/07/2016	9:00am
050	Adriana Cardona Ospina	25/07/2016		Solicitud diploma A taller de servicios farmacéuticos	Gestión Documental	25/07/2016	9:00am

**RECOMENDACIONES:**

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante el ITA Profesional, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias:

1. Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
2. Generar una mayor cultura dentro y fuera de la institución para que la comunidad conozca de los otros mecanismos de consulta y haga uso de medios como buzones de sugerencias, e-mail, teléfono, de manera presencial, por escrito, redes sociales y pagina web.
3. La oficina encargada de recibir la correspondencia y manejar el conmutador podría hacer las funciones de ventanilla única, atendiendo al ciudadano que desee presentar solicitudes ya sea por escrito a través de un formato de calidad integral y/o por medio de llamadas telefónicas.
4. La única persona quien debe manejar el listado de entradas y salidas de PQRS debe ser la secretaria de Rectoría, es necesario implementar este sistema en la institución y que todos los líderes de procesos tengan conocimiento.
5. El tiempo de respuesta que se le dé a las peticiones es esencial para dar cumplimiento a lo que establece la Ley.
6. Realizar capacitaciones periódicamente a todo el personal administrativo en materia de manejo y deberes del funcionario referente a las PQRS.
7. Mejorar el aplicativo de la página web con el fin de poder identificar fácilmente el tipo de solicitud que hace el ciudadano.
8. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.



**FRANKLIN ALEXANDER MESIAS FERNANDEZ**  
 Asesor Oficina de Control Interno