

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS EN LA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS

INTRODUCCION: En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 el cual establece "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". De conformidad con lo anterior y Teniendo en cuenta las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017 la oficina de control interno realiza la evaluación correspondiente a las PQRS recibidas y tramitadas durante el segundo semestre de la vigencia 2022.

OBJETIVO: verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la IES CINOC, frente a las respuestas de las peticiones quejas y reclamos que presentaron los ciudadanos en el periodo en mención.

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias y solicitudes de información que han realizado nuestros grupos de valor, a través del buzón de PQRS y el correo de notificaciones judiciales, en el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2022.

METODOLOGÍA APLICADA: para el presente seguimiento la Oficina de Control Interno, tomo como referencia el consolidado de las PQRS recibidas a través del correo de notificaciones judiciales, el formulario de PQRS disponible en la Página web institucional donde tienen acceso todos los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información; así mismo el buzón de sugerencias, lo anterior con el propósito de analizar el comportamiento y oportunidad en las respuestas.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política "Será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución."
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se imparte las siguientes instrucciones: "Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de " evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.....".
- La ley 1474 de Julio 12 de 2011 ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Artículo 76 el cual 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."
- La Ley 1437 de 2011 así: "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 8°. Deber de información al público entre otros".
- 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".

- Artículo 15 (Ley 962 del 2005) "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Artículo 16 (Ley 1266 de 2008) "Petitionen, Consultas y Reclamos".

ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

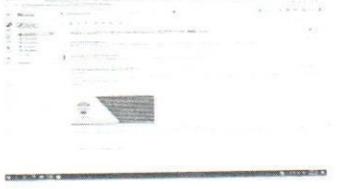
Durante el primer semestre de la vigencia fueron recibidas 3 derechos de petición, 1 solicitud de información, y 2 pqs para un total de 06 solicitudes, dentro de las cuales 5 de ellas fueron recepcionadas a través del correo de notificaciones judiciales y 1 a través del formulario PQRS disponible en la página web institucional. De dichas solicitudes se pudo identificar que corresponden a solicitud de información académica y aclaración retención en la fuente contratistas servicios generales, una solicitud de información por parte del DAFP para la continuación del inventario de denominaciones de los empleos, información que fue remitida por el área de talento humano. Por otro lado, se presentó una queja por parte de un ciudadano a favor de los estudiantes del corregimiento de Pueblo Nuevo.

A todas las solicitudes se les dio respuesta de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley, siendo estas respondidas por la dependencia encargada según el caso.

Por otro lado, se verifico el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la institución, en compañía de la secretaria general, el cual se encontró totalmente vacío.

A continuación, se relacionan las gestiones y respuestas dadas por parte de las diferentes áreas frente a las solicitudes realizadas por los grupos de valor:

CONSOLIDADO CORREO NOTIFICACIONES JUDICIALES JULIO A DICIEMBRE 2023			
FECHA	REMITENTE	DETALLE DEL REQUERIMIENTO	RESPUESTA
29/07/2022	Alfonso Sepulveda Galeano	<p>Reciban un amable saludo;</p> <p>Con toda atención y con el fin de continuar con un inventario de denominaciones de los empleos en el nivel nacional que desde este departamento se está gestionando, de manera atenta solicito cordialmente nos envíen a este correo, los actos administrativos de planta, estructura y salarios de la Institución de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.</p> <p>Agradezco, la prontitud con la que nos alleguen la documentación solicitada.</p>	<p>Se dio respuesta el 29 de julio</p> 
6/08/2022	Daniel Carvalho Mejia	<p>Cordial saludo,</p> <p>Por medio de la presente, y de la manera más respetuosa, amparado en las facultades consagradas en la Ley 5 de 1992, en particular su artículo 258, solicito enviar respuesta al adjunto derecho de petición.</p> <p>Muchas gracias</p> <p>DANIEL CARVALHO MEJÍA Representante a la Cámara Congreso de la República de Colombia</p>	<p>Se dio respuesta el 12 de agosto</p> 
16/08/2022	Luis Carlos Cardenas	<p>Petición queja o reclamo: Buenos días,</p> <p>Quiero pedirles muy amablemente dejen estudiar tranquilamente a los jóvenes del corregimiento de Pueblo Nuevo Pensilvania, en el cual estamos viendo que se les está cobrando dinero para pagar su matrícula o de lo contrario les dicen que no vuelvan a las aulas de clases... soy un ciudadano que conoce los derechos, ya que soy Contador Público y estudio derecho, hay algunos estudiantes que ya han pagado y sin embargo no le permiten la entrada a clase. les pido evalúen como están realizando la gestión, teniendo en cuenta el artículo 67 de la Constitución, y además de los usuarios de Pueblo Nuevo que son jóvenes víctimas del desplazamiento, que de acuerdo al puntaje del sisben deben tener por derecho matrícula O.</p>	<p>Se dio respuesta el día 24 de agosto</p> 

7/09/2022	contratacion03@tecnophone.co	<p style="text-align: center;">SRES.</p> <p style="text-align: center;">INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS</p> <p style="text-align: center;">Atr. OFICINA DE CONTRATACIÓN</p> <p style="text-align: center;">Cordial saludo,</p> <p>Teniendo en cuenta que la entidad modifico el cronograma para efectos de analizar y dar respuesta a observaciones técnicas y económicas del proceso del asunto, y que a la fecha no ha emitido respuesta a dichas observaciones vitales para la estructuración de ofertas, comedidamente solicitamos que se prorrogue el cierre de entrega de ofertas y se conceda al menos un día hábil completo una vez publicada la respuesta esperada por los posibles oferentes, para el estudio y elaboración de las ofertas.</p>	<p style="text-align: center;">Se dio respuesta el 07 de septiembre</p> 
12/12/2022	Densy R	<p>Buena tarde de manera respetuosa me dirijo a ustedes para que me aclaren por qué a las personas que contrataron por prestación de servicios (aseo y vigilancia) les practican retención en la fuente y de industria y comercio, si no hay lugar a ello, según lo contemplado en la Ley, debiendo primar el beneficio del trabajador, descuentos que no fueron informados en sus contratos de trabajo.</p>	<p style="text-align: center;">Se reenvia correo el día 13 de diciembre al área de contabilidad. Se da respuesta el 12 de diciembre</p> 
13/12/2022	Densy R	<p>Buena noche comparto respuesta para el correo electrónico recibido el día de hoy, que no aclara nada, tengo entendido que los derechos de petición deben comunicar respuestas claras.</p> <p>Se adjuntó oficio enviado el 12 de diciembre de 2022 y el concepto enunciado para servicios técnicos (59443 de 2006 emitido por la DIAN).</p> <p>Muchas gracias por la respuesta oportuna.</p> <p>...</p>	<p style="text-align: center;">Se dio respuesta el 23 de enero de 2023</p> 

Desde el área de Control Interno en apoyo a la Secretaria General se viene consolidando la información de las PQRSD y Notificaciones Judiciales a fin de mantener un mejor control y dar cumplimiento a lo normado en atención al tiempo de respuesta para cada una de las solicitudes presentadas a través de los medios dispuestos por la institución para atención del cliente y de los grupos de valor.

Por lo anterior es importante continuar con la trazabilidad de la información, siendo esta allegada de manera oportuna a la oficina de control interno.

El presente informe fue elaborado por la oficina de control interno a los 22 días del mes de febrero de 2023.



LUZ MARY ZULUAGA GARCIA
Asesora Control interno
IES-CINOC