



**CENTRO TECNOLÓGICO DE CÚCUTA**  
**NIT. 807.009.100-7**



San José de Cúcuta 27 de julio del 2020

337

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS, DEL CENTRO TECNOLÓGICO DE CÚCUTA CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2020.**

**OBJETIVO.**

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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...”*

**ALCANCE**

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Centro Tecnológico de Cúcuta, en el periodo comprendido entre 01 Enero al 30 de Junio del año 2020; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

**METODOLOGÍA**

Según las funciones dadas por la Dirección General a la funcionaria Administrativa del área de Archivo, quien es la responsable de la Recepción de Peticiones Escritas, Verbales y las recibidas en la página web, además de la Radicación, Reparto y Notificación, de las Peticiones que presenten los Ciudadanos en el Centro Tecnológico de Cúcuta.



**#rumboalaeducaciónsuperior**

Contacto: [secretariageneral@ctc.edu.co](mailto:secretariageneral@ctc.edu.co) / [direcciongeneral@ctc.edu.co](mailto:direcciongeneral@ctc.edu.co)

PBX. (+57) 5794881 - 5792815 – 5796103 EXT. 11

Avenida 6 No. 3-20 Barrio Los Comuneros, Ciudadela Juan Atalaya

Cúcuta, Colombia

[www.ctc.edu.co](http://www.ctc.edu.co)



**CENTRO TECNOLÓGICO DE CÚCUTA**  
**NIT. 807.009.100-7**



Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI como fuente de información tiene en cuenta lo siguiente:

## AVANCES

**Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.](#) 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.

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.

El Centro Tecnológico de Cúcuta, cuenta con un área Física donde se reciben y tramitan las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

A continuación se relaciona los canales Oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las Peticiones presentadas por la ciudadanía, son los siguientes:

**ATENCIÓN PRESENCIAL Y PUNTOS DE RADICACIÓN:** Corresponden a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Av 6 # 3-20, del barrio Comuneros en San José de Cúcuta, primer piso.

**PÁGINA WEB:** Herramienta informática de acceso público dispuesta en la página web principal del Centro Tecnológico de Cúcuta, la cual permite a los ciudadanos del Municipio formular de manera virtual sus peticiones.

**BUZÓN DE SUGERENCIAS:** El Buzón está ubicado a la entrada de la Oficina de Atención al Ciudadano, a través del cual la ciudadanía puede formular por escrito las peticiones.



**#rumboalaeducaciónsuperior**

Contacto: [secretariageneral@ctc.edu.co](mailto:secretariageneral@ctc.edu.co) / [direccionggeneral@ctc.edu.co](mailto:direccionggeneral@ctc.edu.co)

PBX. (+57) 5794881 - 5792815 – 5796103 EXT. 11

Avenida 6 No. 3-20 Barrio Los Comuneros, Ciudadela Juan Atalaya

Cúcuta, Colombia

[www.ctc.edu.co](http://www.ctc.edu.co)



**CENTRO TECNOLÓGICO DE CÚCUTA  
NIT. 807.009.100-7**



**SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
RECEPCIONADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020**

La Oficina de Control Interno de Gestión solicito mediante comunicación escrita y enviada desde el correo institucional, al correo electrónico de la Funcionaria **Jessica Núñez Carrillo**, Coordinadora de Gestión Documental del Centro Tecnológico de Cúcuta con fecha de envió 2 de julio del 2020, con asunto: solicitud Información mensual de PQRS, del periodo correspondiente al primer semestre de la Vigencia 2020.

A continuación me permito relacionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, mediante una tabla, que generan resultados semestral y mes a mes de las siguientes dependencias del Centro Tecnológico de Cúcuta que reportaron la información:

Relación Mensual de P,Q,R,S:

MES	NO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Enero	16	10 días
Febrero	13	12 días
Marzo	6	15 días
Abril	8	15 días
Mayo	24	15 días
Junio	4	15 días
Total	71	Requerimientos en el semestre 2020



**#rumboalaeducaciónsuperior**

Contacto: [secretariageneral@ctc.edu.co](mailto:secretariageneral@ctc.edu.co) / [direccionggeneral@ctc.edu.co](mailto:direccionggeneral@ctc.edu.co)

PBX. (+57) 5794881 - 5792815 – 5796103 EXT. 11

Avenida 6 No. 3-20 Barrio Los Comuneros, Ciudadela Juan Atalaya

Cúcuta, Colombia

[www.ctc.edu.co](http://www.ctc.edu.co)

Peticiones recibidas por procesos

Proceso	No de requerimiento	Tiempo promedio de Respuesta
Direccionamiento Estratégicos	24	15 días
Gestión Académica	7	15 días
Gestión financiera	31	15 días
Internacionalización	9	8 días
<b>Total requerimientos</b>	<b>71</b>	

Requerimiento por mes y proceso

**Enero**

Proceso	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
Direccionamiento Estratégicos	15				15
Gestión financiera	1				1
<b>TOTAL PQRS</b>					<b>16</b>
<p><b>Nota:</b> Mes de <b>Febrero</b>, No hubo recepción de P,Q,R,S.</p>					

**Marzo**

Proceso	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
Direccionamiento Estratégicos	5				5
Gestión Académica	3				3
Gestión financiera	3				3
Internacionalización	2				2
<b>TOTAL PQRS</b>					<b>13</b>

**Abril**

Proceso	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
Direccionamiento Estratégicos	1				1
Gestión Académica	5				5
Gestión financiera	1				1
Internacionalización	1				1
<b>TOTAL PQRS</b>					<b>8</b>

**Mayo**

Proceso	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
Direccionamiento Estratégicos		1			1
Gestión Académica	18				18
Gestión financiera					0
Internacionalización	5				5
<b>TOTAL PQRS</b>					<b>24</b>

**Junio**

Proceso	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
Direccionamiento Estratégicos	1				1
Gestión Académica	3				3
Gestión financiera					
Internacionalización					
<b>TOTAL PQRS</b>					<b>4</b>



**CENTRO TECNOLÓGICO DE CÚCUTA**  
**NIT. 807.009.100-7**



## CONCLUSIONES

1. Se pudo evidenciar lo siguiente:
  - Se viene dando respuesta oportuna cumpliendo los términos dispuesto por la ley General vigente.
  - En el Centro Tecnológico de Cúcuta, es muy poco el uso que se le da por parte los ciudadanos a esta herramienta, ya que el total de peticiones durante el primer semestre del año 2020, solo se tramitaron 71 Peticiones en total.
  - Que el Centro Tecnológico de Cúcuta, cuenta con un área física de recepción de P,Q,R,S, y personal encargado de la recepción, pero No cuenta con acto administrativo de adopción y procedimiento por cual se rige.
  - Tiene los canales elementales para la recepción de P,Q,R,S, como lo son de forma presencial, pagina web con el lleno de un formulario, dispuesto para este fin y un buzón de sugerencias; pero No cuentan con un correo institucional Exclusivo para que el ciudadano pueda enviar las P,Q,R,S, No tienen información clara y elemental en la página web de los horarios de atención presencial o virtual o de los números telefónicos-chat institucional dispuestos para tal fin.
2. El link de las P,Q,R,S, No es de fácil acceso y/o de visualización al ciudadano ya que una vez se ingresa la página web, el link está inmerso en el canal de transparencia y aunado a esto no cuenta con publicidad para el uso del mismo, en la página principal.

## RECOMENDACIONES

1. Es importante que la Oficina de Tecnologías de la Información y el área de las Comunicaciones, revise y ajuste la página web del instituto del CTC, por cuanto debe estar el link de P,Q,R,S,D,F, a la vista del ciudadano una vez ingrese a la página, ya que se considera que está inmerso en el canal de transparencia y no es de fácil acceso.



**#rumboalaeducaciónsuperior**

Contacto: [secretariageneral@ctc.edu.co](mailto:secretariageneral@ctc.edu.co) / [direcciongeneral@ctc.edu.co](mailto:direcciongeneral@ctc.edu.co)

PBX. (+57) 5794881 - 5792815 – 5796103 EXT. 11

Avenida 6 No. 3-20 Barrio Los Comuneros, Ciudadela Juan Atalaya

Cúcuta, Colombia

[www.ctc.edu.co](http://www.ctc.edu.co)



**CENTRO TECNOLÓGICO DE CÚCUTA**  
**NIT. 807.009.100-7**



2. Elaborar el acto administrativo de adopción donde quede claro los tramites, canales de atención, horarios para la recepción de los P,Q,R,S,D,F, y que incluya las Denuncias y las Felicitaciones para que el ciudadano pueda hacer uso de estos Derechos.
3. Se recomienda que se realice una capacitación al personal responsable sobre las normas que rigen las PQRSD, los riesgos Jurídicos que puede ocasionar no responder dentro de los términos de ley un derecho de Petición y las implicaciones legales que puede acarrear el incumplimiento del mismo.
4. Es necesario diseñar e implementar la Encuesta de la Satisfacción del Usuario, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta.

Cordialmente.

**CARMEN SOFIA ORTIZ HERNANDEZ**  
**JEFE DE CONTROL INTERNO DE GESTION**  
**CENTRO TECNOLÓGICO DE CÚCUTA**



**#rumboalaeducaciónsuperior**

Contacto: [secretariageneral@ctc.edu.co](mailto:secretariageneral@ctc.edu.co) / [direcciongeneral@ctc.edu.co](mailto:direcciongeneral@ctc.edu.co)

PBX. (+57) 5794881 - 5792815 – 5796103 EXT. 11

Avenida 6 No. 3-20 Barrio Los Comuneros, Ciudadela Juan Atalaya

Cúcuta, Colombia

[www.ctc.edu.co](http://www.ctc.edu.co)





**ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA**

**CENTRO TECNOLÓGICO DE CÚCUTA  
NIT. 807.009.100-7**



**#rumboalaeducaciónsuperior**

Contacto: [secretariageneral@ctc.edu.co](mailto:secretariageneral@ctc.edu.co) / [direccionggeneral@ctc.edu.co](mailto:direccionggeneral@ctc.edu.co)

PBX. (+57) 5794881 - 5792815 – 5796103 EXT. 11

Avenida 6 No. 3-20 Barrio Los Comuneros, Ciudadela Juan Atalaya

Cúcuta, Colombia

[www.ctc.edu.co](http://www.ctc.edu.co)