



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD**



DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2021

**JULIO 2021
BOGOTÁ D.C.**

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Cll 13 No. 16 - 74. PBX: (+571) 344 3000. www.itc.edu.co. atencionalciudadano@itc.edu.co. Bogotá, D. C. - Colombia



INTRODUCCIÓN

Control Interno dando cumplimiento con las directrices establecidas en la ley 1474 del 2011, artículo 76, en donde se indica que: “(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...), presenta a continuación el informe de seguimiento a la gestión dada, por la ETITC, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

OBJETIVO

Verificar la gestión adelantada por la Entidad a las PQRSD que ingresaron durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2021.

ALCANCE

Este seguimiento fue realizado teniendo en cuenta la información suministrada por el proceso de Gestión Documental acerca de las PQRSD, atendidas durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2021.

CRITERIOS NORMATIVOS

Constitución Política de Colombia. Artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.

Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, Artículos 2 y 10. Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Ley 1474 del 12 de Julio del 2011, Art 76. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1755 del 30 de junio del 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.

Decreto 124 del 26 de enero 2016. por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Decreto 1166 de julio 19 de 2016 “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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017 “Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015”

Decreto 417 del 17 de marzo de 2020. “Por el cual se declara un Estado de Emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional”.

Decreto 457 del 22 de marzo de 2020. “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia Coronavirus COVID - 19 y el mantenimiento de orden público”.

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”

La Directiva Presidencial No. 02 del 12 de marzo de 2020. “Por medio de la cual se adoptan medidas para atender la contingencia generada por COVID-19, a partir del uso de las tecnologías la información y las telecomunicaciones -TIC” y demás disposiciones en las cuales se establece que los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional deben tomar las medidas de contención adoptadas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia por COVID-19.

Circular Externa 001 de 2020 del Archivo General de la Nación. en el marco de lo establecido en la Ley 594 de 2000: Ley General de Archivos y del Acuerdo 060 de 2001 “Lineamientos Para La Administración De Expedientes Y Comunicaciones Oficiales.”

Circular Interna 08 del 01 de septiembre de 2020. Por medio de la cual se actualiza el trámite de las PQRS en el marco de la emergencia sanitaria.

METODOLOGIA

Control Interno en cumplimiento de sus funciones y el rol de seguimiento, solicitó al funcionario que lidera el proceso de Gestión Documental y la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC, la información correspondiente a la gestión adelantada a los requerimientos ingresados por medio del Sistema de Información y Atención al Ciudadano – SIAC, toda vez que los permisos respectivos asignados a esta oficina, no permitieron el acceso al informe completo de los trámites adelantados, esto con el fin de efectuar el seguimiento a la gestión dada a las PQRS que ingresaron a la Entidad durante el periodo anteriormente indicado.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Inicialmente se evidenció que del total de las **493** PQRS radicadas **18** solicitudes no registraron fecha de respuesta en el reporte de información suministrada por Gestión Documental, motivo por el cual se solicitó a los procesos mediante correo electrónico la verificación del trámite realizado a dichas radicaciones, de los cuales no fue posible obtener respuesta al respecto, por lo que no se identificó el cumplimiento a los términos establecidos para atender dichos requerimientos.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Teniendo en cuenta las directrices impartidas en la 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.” y la Circular 08 de 2020, así como el Decreto 491 de 2020 en su artículo 5 el cual versa de la siguiente forma:” **Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, 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. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”. Dado lo anterior, se verificó la gestión adelantada por los diferentes procesos y/o áreas de la ETITC, identificando los tiempos de respuesta dados a cada una, así:

Tabla No. 1. Términos de PQRSD

PQRSD	DÍAS DE RESPUESTA	POR DECRETO 491 DE 2020
PETICIÓN GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	30 DÍAS HÁBILES
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES	20 DÍAS HÁBILES
CONSULTA	30 DÍAS HÁBILES	35 DÍAS HÁBILES
DENUNCIA	15 DÍAS HÁBILES	15 DÍAS HÁBILES
QUEJA	15 DÍAS HÁBILES	15 DÍAS HÁBILES
RECLAMO	15 DÍAS HÁBILES	15 DÍAS HÁBILES
SUGERENCIA	15 DÍAS HÁBILES	15 DÍAS HÁBILES

Fuente: <https://eitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>

Se evidencio que, durante el primer semestre de la vigencia 2021, la ETITC recibió, en total, **493** PQRSD, de las cuales, **318** equivalentes al **64.50%** correspondieron a Peticiones Generales, **81** equivalentes al **16.43%**, fueron Peticiones de documentación o información, **52** equivalentes al **10.55%** fueron Quejas, **30** equivalentes al **6.09%** fueron Sugerencias, **5** equivalentes al **1.01%** fueron Peticiones de consultas, **4** equivalentes al **0.81%** fueron Denuncias y finalmente, **3** equivalentes al **0.61%** fueron Denuncias, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 2. Tipos de PQRSD

Tipo de trámite	Total	Participación
Petición general	318	64,50%
Petición de documentación o información	81	16,43%
Queja	52	10,55%
Sugerencia	30	6,09%
Peticiones de consultas	5	1,01%
Denuncia	4	0,81%
Reclamo	3	0,61%
Total general	493	100,00%

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental descargada del aplicativo -SIAC



PQRSD RESPONDIDAS

Durante el periodo que comprende este informe se observó que, del total de **493** PQRSD radicadas, se dio respuesta a **419** equivalentes al **84.98%**, lo cual se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. PQRSD Respondidas

Tipo de Trámite	Total general	Participación
Denuncia	3	0,72%
Petición de documentación o información	72	17,18%
Petición general	270	64,44%
Peticiones de consultas	5	1,19%
Queja	44	10,50%
Reclamo	3	0,72%
Sugerencia	22	5,25%
Total general	419	100.00%

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental descargada del aplicativo -SIAC

SIN RESPONDER

En el seguimiento del periodo que comprende este informe se evidencio que, del total de **493** PQRSD radicadas, quedaron en trámite de respuesta **56** solicitudes equivalentes al **11.36%**, la razón de la diferencia corresponde a solicitudes radicadas durante el mes de junio, las cuales se encuentran dentro del término de respuesta, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. Total, PQRSD sin Responder

Tipo de Trámite	Total general	Participación
Denuncia	1	1,79%
Petición de documentación o información	7	12,50%
Petición general	42	75,00%
Peticiones de consultas	0	0,00%
Queja	5	8,93%
Reclamo	0	0,00%
Sugerencia	1	1,79%
Total general	56	100,00%

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental descargada del aplicativo -SIAC

RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO

Del total de **493** PQRSD respondidas por la ETITC, durante el periodo reportado, se evidenció que **386** equivalentes al **78.29%**, fueron respondidas dentro del término, dando cumplimiento a las directrices establecidas para su respuesta oportuna, como se relaciona

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



a continuación:

Tabla No. 5 PQRSD Respondidas en Términos

Tipo de Trámite	Total general	Participación
Denuncia	0	0
Petición de documentación o información	66	17,10%
Petición general	260	67,36%
Peticiones de consultas	5	1,30%
Queja	36	9,33%
Reclamo	3	0,78%
Sugerencia	16	4,15%
Total general	386	100,00%

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental descargada del aplicativo -SIAC

RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO

En cuanto al trámite de las PQRSD, se evidenció que, de las **419** solicitudes respondidas, fueron contestadas fuera del término establecido **33** equivalentes al **7.88%**, las cuales se encuentran relacionadas a continuación.

Tabla No.6 Áreas Con PQRSD Respondidas Fuera de Términos

Tipo de Trámite	Total	Término	Tiempo Transcurrido	Proceso / Área	Total
Denuncia	3	15	21 - 35 días	Comunicaciones	1
				Rectoría	1
				Tesorería	1
Petición de documentación o información	6	20	25 - 67 días	Gestión de talento humano	1
				Secretaría general	3
				Tesorería	1
				Vicerrectoría administrativa y financiera	1
Petición general	10	30	33 - 65 días	Facultad de electromecánica	5
				Gestión ambiental	1
				Rectoría	1
				Registro y control	1
				Secretaría general	2
Queja	8	15	17 - 36 días	Bienestar universitario	1
				Facultad de electromecánica	1
				Facultad de sistemas	1
				Gestión de informática y comunicaciones	2
				Secretaría general	2
				Vicerrectoría administrativa y financiera	1
Sugerencia	6	15	17 - 21 días	Facultad de electromecánica	1
				Facultad de mecatrónica	1
				Gestión de informática y comunicaciones	1
				Gestión documental	1
				Orii	1
				Tesorería	1
Total	33				33

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental descargada del aplicativo -SIAC

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Las anteriores solicitudes fueron contestadas de la siguiente forma:

Para las **Denuncias**, cuyo término se encuentra dentro de los 15 días hábiles, tres **(03)** fueron respondidas en los 35 días, posteriores a su recepción.

Para las **Peticiones de documentación o información**, cuyo término se encuentra dentro de los 20 días hábiles, seis **(06)** fueron respondidas dentro de los 67 días posteriores a su radicación.

Las **Peticiones Generales**, cuyo término se encuentre dentro de los 30 días hábiles, diez **(10)** fueron respondidas dentro de los 65 días hábiles posteriores a su recepción.

Las **Quejas**, cuyo término se encuentre dentro de los 15 días hábiles, ocho **(08)** fueron respondidas dentro de los 36 días hábiles posteriores a su radicación.

Finalmente, las **Sugerencias**, cuyo término se encuentre dentro de los 15 días hábiles, seis **(06)** fueron tramitadas dentro de los 21 días hábiles posteriores a su recepción.

Así mismo, fue solicitado al profesional encargado de liderar el área de atención al ciudadano la información y evidencias correspondientes al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 el cual indica que: (...) *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo*". No obstante, no fue posible evidenciar el cumplimiento de este lineamiento por parte de las áreas a quienes fueron dirigidas las solicitudes por parte de los ciudadanos.

AREAS CON MAYOR RADICACION

Las áreas identificadas con mayor número de radicaciones de PQRSD durante el periodo que comprende este informe fueron; Facultad de Sistemas con un total de **189** solicitudes, seguido de Registro y Control con **79** requerimientos, continua Tesorería con **38** radicados, el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI **22** peticiones, Facultad de Electromecánica con **20** solicitudes, Gestión de Talento Humano con **20** radicaciones, Bienestar Universitario con **18** peticiones, Facultad de Procesos Industriales con **15** solicitudes y finalizando con Vicerrectoría Administrativa y Financiera con **13** radicaciones, para un total de **414** solicitudes equivalentes al **84%** del total ingresadas a través del SIAC de la Entidad.

TABLA No. 7 Áreas con Mayor Radicación de PQRSD

Área/ tipo de trámite	Denuncia	Petición de documentación o información	Petición general	Peticiones de consultas	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general	Participación
Facultad De Sistemas		14	170	3	2			189	38%
Registro Y Control		41	30		6	2		79	16%
Tesorería	1	6	26	2	2		1	38	8%
Ibti			11		8		3	22	4%
Facultad De Electromecánica		2	16		1		1	20	4%
Gestión De Talento Humano		4	15				1	20	4%
Bienestar Universitario			1		16	1		18	4%
Facultad De Procesos Industriales		2	7		4		2	15	3%
Vicerrectoría Administrativa Y Financiera		1	10		1		1	13	3%
Total general	1	70	286	5	40	3	9	414	84%

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental descargada del aplicativo -SIAC

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

Se identificó que, de los canales establecidos por la ETITC, para la recepción de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas durante el primer semestre de la vigencia, el más utilizado por los ciudadanos para realizar sus solicitudes fue la página web con un **54%**, le sigue el correo electrónico con un **40%** y finalizando las radicaciones físicas con un **6%**, como se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Información suministrada por Gestión Documental descargada del aplicativo -SIAC

CHAT

Durante el primer semestre bajo la plataforma en línea tawk.to, fue implementado el Chat Institucional como canal de atención rápida, en el cual desde el 1º enero hasta el 30 de junio del año en curso se recibieron 2.691 solicitudes, siendo mayo el mes con una interacción superior, de acuerdo a la siguiente tabla:

Mes	No. De solicitudes
Mayo	677
Febrero	604
Junio	419
Abril	390
Enero	330
Marzo	271
Total general	2.691

Fuente: Información enviada por Gestión documental, descargada de tawk.to




CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta que en el primer semestre de la vigencia 2021 se radicaron **493** PQRSD, frente a **1.465** radicadas en el mismo periodo del 2020, se observa que las solicitudes de los ciudadanos tuvieron una disminución superior al **100%**.

Se evidencio que, en el primer semestre de la vigencia 2021, **33** PQRSD se contestaron fuera de termino, frente a **177** del mismo periodo del año anterior, lo que conlleva a observar un avance superior al **100%**, en el trámite oportuno dentro del término establecido.

En el primer semestre dentro del listado de áreas con mayor radicación de PQRSD, se observaron la Facultad de Sistemas, Registro y Control, Tesorería, Facultad de Electromecánica, Gestión de Talento Humano, Bienestar Universitario, Facultad de Procesos Industriales y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

A partir del ejercicio realizado con la información suministrada por Gestión Documental y descargada del aplicativo SIAC, se evidenció que durante el periodo se presentaron registros duplicados en el número de radicación arrojado por el sistema, a través de reunión realizada con la líder del proceso, informó que esta inconsistencia se produjo en razón de los ajustes realizados al aplicativo por el proveedor del mismo, falla que fue ajustada en el mes de mayo.

Finalmente, con la nueva página de la ETITC, se implementó el canal de servicio para la atención oportuna de las solicitudes efectuadas por los ciudadanos, el cual se encuentra en www.etitc.edu.co, menú lateral derecho link  **CHAT**.

RECOMENDACIONES

- Se reitera la necesidad de parametrizar el sistema SIAC en cuanto a los responsables de dar respuesta de las PQRSD, indicando el nombre de la dependencia o proceso a cargo, toda vez que actualmente la plataforma especifica el nombre del funcionario responsable. Esto como primera medida, dificulta contabilizar la gestión efectuada por cada dependencia o proceso, en segundo lugar, es de tener en cuenta que los funcionarios pueden rotar de área o dependencia dentro de la Entidad, y este seguimiento tiene como objeto observar la gestión oportuna a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, mas no medir la oportunidad individual de los servidores de la ETITC.
- Se recomienda llevar el registro de las solicitudes recibidas por el Chat Institucional en una base o plantilla de datos que permita clasificar adecuadamente el tipo de solicitud de información.
- Fortalecer el diligenciamiento de la encuesta de evaluación del servicio mediante el Chat Institucional que incentive a los ciudadanos a la participación en la percepción de la asistencia que brinda la Entidad.
- Realizar controles de seguimiento al aplicativo SIAC regularmente, para evitar la generación de inconsistencias como la duplicidad de radicados presentada en el periodo que comprende este informe.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



- A partir de lo evidenciado en la disminución de respuestas entregadas a los ciudadanos, aún se presentan inconsistencias en los tiempos, por lo tanto, se recomienda seguir implementando acciones para cumplir con el 100% de las respuestas dentro del término de acuerdo a la normatividad vigente.
- Verificar la oportunidad de establecer como buena práctica y con el fin de entregar respuestas oportunas al ciudadano, el cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 el cual indica que: (...) *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo*, con el fin lograr una interacción óptima con el ciudadano y mostrar el interés de la Entidad por resolver las inquietudes manifestadas.
- Realizar la publicación en la página web Institucional de las respuestas a las radicaciones “Anónimas” correspondientes al periodo, debido a que a la fecha de este reporte no se observa la publicación en el link <https://etitic.edu.co/es/page/atencionciudadano> dispuesto para divulgar dicha información.

Hno. ARIOSTO ARDILA SILVA
Rector

Con funciones de control interno por ausencia del Profesional Especializado designado por la Presidencia de la Republica.

Elaboró: Ayde Jiménez Piñeros - Contratista /Diana M. Córdoba Vargas - Contratista
Revisó: Jorge Herrera Ortiz.
Aprobó: Hno. Ariosto Ardila Silva.