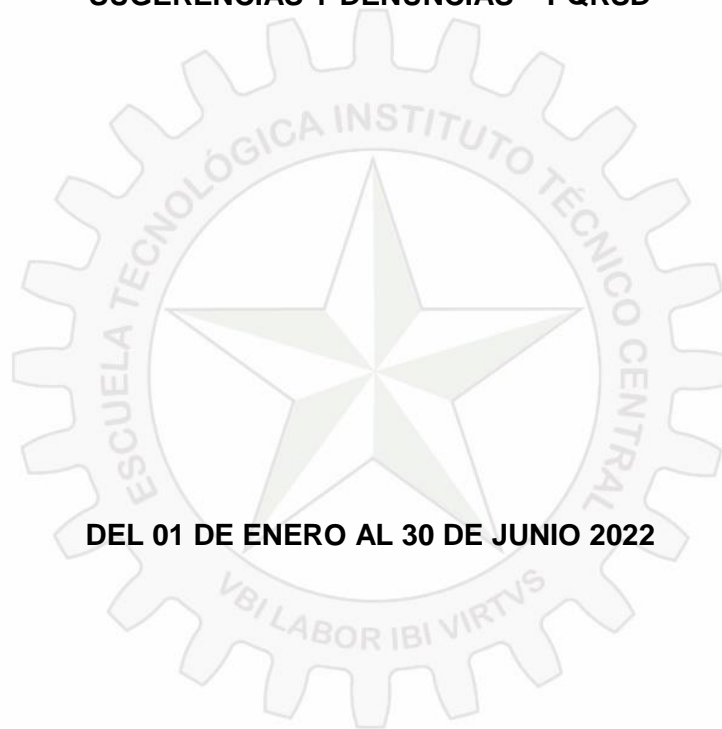




**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



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



DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2022

**JULIO 2022
BOGOTÁ D.C.**

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



TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Objetivo	3
Alcance	3
Criterios Normativos	3
Metodología	4
Resultado del Seguimiento	
Pqrsd Respondidas	5
Sin Responder	5
Respondidas Dentro del Término	5
Respondidas Fuera del Término	6
Áreas con Mayor Radicación	7
Canales de Atención Utilizados	8
Chat	9
Conclusiones	10
Recomendaciones	11



INTRODUCCIÓN

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 (...)”, Control Interno presenta a continuación el informe de seguimiento a la gestión dada por la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD correspondiente al primer semestre del 2022.

OBJETIVO

Revisar la gestión adelantada a las PQRSD que ingresaron por los diferentes canales definidos por la institución durante el periodo que comprende este informe.

ALCANCE

Este seguimiento se realizó a partir de la información suministrada por el profesional a cargo del proceso de Gestión Documental acerca de las PQRSD atendidas, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2022.

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

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



METODOLOGIA

Se 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, por Control Interno en cumplimiento de sus funciones y el rol de seguimiento, toda vez que los permisos respectivos asignados a esta oficina, no permitieron el acceso al reporte completo de los trámites adelantados, esto con el fin de efectuar el seguimiento a la gestión dada a las PQRSD que ingresaron a la Entidad durante el periodo indicado anteriormente.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se observó que durante el periodo fueron ingresadas **466** radicaciones, sin embargo, a partir de la derogatoria del Decreto 491 de 2020 en el cual se ampliaban los términos de respuesta para las solicitudes registradas a nombre de la ETITC por motivos de la emergencia sanitaria, la cual entro en vigencia desde el 18 de mayo del año en curso con la Ley 2207 de 2022, se dio inicio con la aplicación de los términos establecidos 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.*” Dado lo anterior, se verificó la gestión adelantada por los diferentes procesos y/o áreas de la Entidad, de acuerdo con los tiempos anteriormente indicados de respuesta de la siguiente forma:

Tabla No. 1. Términos de PQRSD

PQRSD	DIAS 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://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>

Se evidencio que, durante el periodo la ETITC recibió en total, **466** PQRSD, de las cuales, **278** fueron a Peticiones Generales equivalentes al **59.66%**, de igual forma **66** radicaciones son Quejas equivalentes al **14.16%**, en este mismo sentido **51** de ellas a Peticiones de documentación o información que corresponden al **10.94%**, seguidamente se identificaron **57** Sugerencias equivalentes al **12.23%**, así mismo, **6** corresponden a Reclamos que equivalen al **1.29%**, **7** a Denuncias equivalentes al **1.50%**, y finalmente fue recibida **1** solicitud de Petición de consulta equivalente al **0.21%**, como se observa en la siguiente tabla:

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



Tabla No. 2. Tipos de PQRSD

Tipo de trámite	Total	Participación
Petición general	278	59.66%
Queja	66	14.16%
Sugerencia	57	12.23%
Petición de documentación o información	51	10.94%
Denuncia	7	1.50%
Reclamo	6	1.29%
Peticiones de consultas	1	0.21%
Total general	466	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 **466** PQRSD radicadas, se dio respuesta a **426** equivalentes al **91.42%**, lo cual se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. PQRSD Respondidas

Tipo de trámite	Total	Participación
Petición general	238	55.87%
Queja	66	15.50%
Sugerencia	57	13.38%
Petición de documentación o información	51	11.97%
Denuncia	7	1.64%
Reclamo	6	1.41%
Peticiones de consultas	1	0.23%
Total general	426	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 **466** PQRSD radicadas, quedaron en trámite de respuesta **40** solicitudes equivalentes al **8.58%**, 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	Participación
Petición general	40	8.58%
Total general	40	8.58%

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

RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO

Durante el periodo a partir de la derogatoria del Decreto 491 de 2020 en el cual se ampliaban los términos de respuesta para las solicitudes registradas a nombre de la ETITC

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



por motivos de la emergencia sanitaria, la cual entro en vigencia desde el 18 de mayo del año en curso con la Ley 2207 de 2022, se dio inicio con la aplicación de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, por lo que a continuación son relacionadas las solicitudes recibidas y tramitadas de acuerdo a los términos aplicados por cada una de las normas enunciadas anteriormente.

Del total de **426** PQRSD respondidas por la ETITC durante el periodo reportado, se observó que **393** fueron respondidas dentro del término, sin embargo, de estas **276** contaron con su respuesta dentro del término establecido por el *Decreto 491 de 2020*, no obstante, se evidenció que **117** fueron respondidas dentro del término establecido por la *Ley 1755 de 2015* con equivalente total del **92.25%**, cumplieron las directrices establecidas para su respuesta oportuna, como se relaciona a continuación:

Tabla No. 5 PQRSD Respondidas en Términos

Tipo de trámite	Decreto 491/2020	Participación	Ley 1755/2015	Participación
Denuncia	4	1%	3	3%
Petición de documentación o información	34	12%	12	10%
Petición general	169	61%	61	52%
Peticiones de consultas	0	0%	1	1%
Queja	38	14%	22	19%
Reclamo	5	2%	0	0%
Sugerencia	26	9%	18	15%
Total	276	100%	117	100%

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 **426** solicitudes respondidas, **33** fueron contestadas fuera del término establecido, las cuales equivalen al **7.75%** y fueron identificadas de la siguiente forma.

Tabla No.6 Áreas Con PQRSD Respondidas Fuera de Términos

Tipo de Trámite	Decreto 491/2020	Ley 1755/2015	Tiempo Transcurrido	Proceso / Área	Total
Petición de documentación o información	4	1	17 - 34 días	Vicerrectoría Académica	1
				Facultad de Sistemas	1
				Gestión de Talento Humano	1
				Gestión Ambiental	1
				Registro y Control	1
Petición general	8	0	26 - 60 días	Facultad de Sistemas	1
				Gestión de Talento Humano	4
				Facultad de Electromecánica	3

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



Tipo de Trámite	Decreto 491/2020	Ley 1755/2015	Tiempo Transcurrido	Proceso / Área	Total
Queja	5	1	19 - 30 días	Facultad de Electromecánica	2
				Registro y Control	2
				Secretaria General	1
				Vicerrectoría Académica	1
Reclamo	1	0	43 días	Secretaria General	1
Sugerencias	12	1	18 - 36 días	Facultad de Electromecánica	5
				Gestión Documental	2
				GITEPS	1
				Secretaria General	3
				Seguridad Digital	1
				Tesorería	1
Total General	30	3			33

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

A partir de la información relacionada en el cuadro anterior se observa que, la Vicerrectoría Académica, la Facultad de Electromecánica y la Secretaria General, durante el periodo no adelantaron el trámite oportuno de los diferentes tipos de solicitudes dirigidos a sus áreas, de igual modo, no se observó una remisión a los usuarios de comunicado en el que se informe de la ampliación del término para dar respuesta a sus requerimientos.

De otra parte, se observó que estas solicitudes en algunas oportunidades rotaron por diferentes procesos y/o dependencias, ya que no se estableció el responsable directo de dar respuesta oportuna a los ciudadanos, generando retrasos considerables en la efectividad y oportunidad de respuesta, lo que conlleva a disminuir el nivel de percepción satisfactorio de la Entidad.

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 **201**, seguido de Gestión de Talento Humano con **37**, continúa Registro y Control con **34**, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con **25**, Tesorería con **21**, Facultad de Electromecánica con **20**, el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI y Gestión de informática y comunicaciones con **18**, Seguido de Bienestar universitario con **14** y la Rectoría con **13** peticiones y demás áreas o procesos con **65**, para un total de **466** solicitudes ingresadas a través del SIAC de la Entidad, como se observa en la siguiente tabla:

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



TABLA No. 7 Áreas con Mayor Radicación de PQRSD

Área / Tipo	Denuncia	Petición de documentación o información	Petición general	Peticiones de consultas	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Faculta de Sistemas		10	187		3		1	201
Gestión de Talento Humano		5	30				2	37
Registro y Control		15	4	1	10		4	34
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4	5	6		8	1	1	25
Tesorería	1	2	6		4	1	7	21
Facultad Electromecánica			10		4		6	20
Gestión de Informática y Comunicaciones			1		11	1	5	18
IBTI		1	5		8	2	2	18
Bienestar Universitario		1	2		2		9	14
Rectoría	2		4		3		4	13

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

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

Se identificó que, de los canales establecidos por la ETITC, para la recepción de las 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 **49%**, le sigue el correo electrónico con un **43%**, finalizando las radicaciones físicas con un **8%**, como se evidencia en la siguiente tabla.

TABLA No. 8 Canales de atención utilizados para Radicación de PQRSD

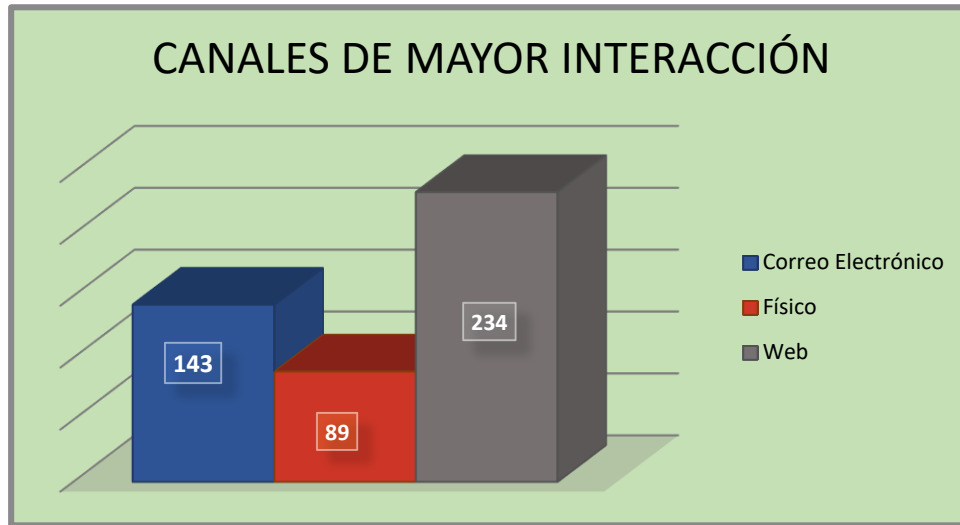
Tipo de tramite / Canal	Correo Electrónico	Físico	Web	Total General
Denuncia	1		6	7
Petición de documentación o información	12	11	28	51
Petición general	33	78	167	278
Peticiones de consultas			1	1
Queja	40		26	66
Reclamo			6	6
Sugerencia	57			57
Total general	143	89	234	466

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

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



A partir de los datos relacionados en la tabla anterior, se observó que los canales electrónicos son los más utilizados por los grupos de valor de la ETITC, evidenciando que la interacción mediante la página web institucional es la más recurrente para la presentación de las respectivas PQRSD provenientes de la prestación del servicio a los ciudadanos.



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

CHAT

Se evidenció que durante el primer semestre bajo la plataforma en línea tawk.to, se manejó el Chat Institucional como canal de atención rápida a través del cual, desde el 1º enero hasta el 30 de junio del año en curso, se recibieron 1.960 solicitudes de trámites, observando mayor interacción en temas académicos correspondientes al bachillerato y a Certificados de Ingresos, como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA No. 9 Tipos de solicitudes recibidas por el Chat

Área	Cantidad
Viceacadémica	668
Registro Y Control	478
Decanatura	186
Tesorería	176
Otros	122
Ibti	116
Giteps	70
Mesa De Ayuda	49
Bienestar Universitario	22
Secretaría General	21
Tesorería	18
Especializaciones	9



SC-CER733060



SI-CER733062



Área	Cantidad
Audiovisuales	6
Atención Al Ciudadano	3
Rectoría	3
Viceadministrativa	3
Academusoft	2
Talento Humano	2
Investigación	1
Jurídica	1
Pastoral	1
Contabilidad	1
Audiovisuales	1
Orii	1
Total general	1960

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental.

Finalmente, a partir del seguimiento efectuado al realizar la verificación de la información suministrada por el profesional de Gestión Documental y los informes trimestrales publicados en el microsítio de atención y servicios a la ciudadanía de la página web institucional, se observó diferencia en la información publicada y la reportada a Control Interno, lo que evidencia la necesidad de establecer controles que contribuyan con la veracidad de la información, toda vez que de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 las Entidades públicas deben cumplir con los principios de calidad de la información y responsabilidad en el uso de la información, por lo que se debe promover y generar la transparencia en la publicación y divulgar de documentos y archivos, que plasman la gestión de la Entidad en el ejercicio permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía, de acuerdo con las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

CONCLUSIONES

- Se observa que las solicitudes de los ciudadanos tuvieron una disminución del **5.7%**, a partir de las **493 PQRSD** radicadas en el mismo periodo de la vigencia 2021, en comparación de las **466** solicitudes reportadas para este informe.
- En cuanto a las **33** solicitudes respondidas fuera del término establecido correspondientes al **7.75%**, en comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior se observó que se mantiene la cantidad de requerimientos sin atención efectiva y oportuna a los ciudadanos.
- De acuerdo con las PQRSD radicadas para el periodo que comprende este informe se evidenció que la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, así como las Decanaturas, la oficina de Registro y Control, el proceso de Gestión de Talento Humano y Tesorería, fueron las áreas que presentaron el mayor registro de peticiones por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de radicación.

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




RECOMENDACIONES

1. Realizar las actividades necesarias para contribuir con el cumplimiento oportuno a las respuestas de solicitudes de los grupos de valor de la ETITC, con el fin de tramitarlas de manera óptima, oportuna y eficiente.
2. Se recomienda fortalecer las capacitaciones del personal de atención al ciudadano, toda vez que se evidencio que el radicado **0235-2022** fue una radicación de correspondencia proveniente de la Secretaria Distrital de Ambiente y fue clasificada como petición de documentación, así mismo, el radicado numero **0234-2022** fue clasificado como denuncia el cual correspondía a un reclamo dado el contenido de la solicitud, de igual modo, el radicado **0198-2022** fue clasificado como tutela y corresponde a un reclamo teniendo en cuenta que relaciona temas de uso y aplicación del uniforme para todos los estudiantes.
3. A partir del seguimiento efectuado se evidencio que una petición general conto con la respuesta hasta los 60 días posteriores a su radicación, observando que dicha solicitud roto por varios procesos antes de dar trámite efectivo al solicitante, por lo que se recomienda fortalecer las acciones de control que permitan identificar oportunamente el responsable de responder las solicitudes de la comunidad en general contribuyendo así con la eficacia y efectividad en el servicio prestado.
4. 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.
5. 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.
6. A partir del seguimiento efectuado, al realizar la verificación de la información suministrada por el profesional de Gestión Documental y los informes trimestrales publicados en el micrositio de atención y servicios a la ciudadanía de la página web institucional, se observó diferencia en la información publicada y la reportada a Control Interno, por lo que se recomienda establecer controles que contribuyan con la veracidad de la información, toda vez que de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 las Entidades públicas deben cumplir con los principios calidad de la información y responsabilidad en el uso de la información, por lo que se debe promover y generar la transparencia en la publicación y divulgar de documentos y archivos, que plasman la gestión de la Entidad en el ejercicio permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía, de acuerdo con las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

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



7. Se recomienda actualizar el *Procedimiento Gestión PQRSD Anónimas GDO-PC-02*, toda vez que requiere determinar los tiempos de respuesta según la normatividad vigente para el trámite y publicación.
8. Finalmente, especificar el tratamiento que se dará a las denuncias puestas en conocimiento mediante el canal soytransparente@itc.edu.co, creado para su radicación, debido a que dicho trámite requiere de un tratamiento y seguimiento especial y específico por el Oficial de Transparencia designado por la ETITC a través de la Resolución Interna 230 de 2021.


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: Angela María Bautista García

Aprobó: Hno. Ariosto Ardila Silva.



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