

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

DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2023

**JULIO 2023
BOGOTÁ D.C.**

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

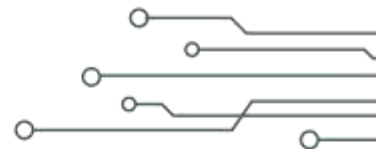
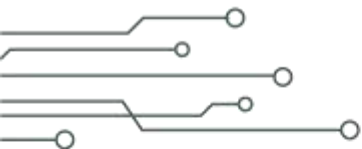


TABLA DE CONTENIDO

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



INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido 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 correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, referente a la gestión dada por la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, durante el primer semestre del 2023.

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 2023.

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”



METODOLOGIA

Control Interno en cumplimiento de sus funciones y el rol de seguimiento y evaluación, solicito a la funcionaria que lidera el proceso de Gestión Documental y la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC, la información referente a la gestión adelantada a los requerimientos ingresados durante el periodo indicado anteriormente, 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 reporte completo de los trámites adelantados, esto con el fin de efectuar el seguimiento al trámite dado a las PQRSD que ingresaron a la Entidad.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se observó que durante el periodo fueron ingresadas **321** radicaciones, a través de los diferentes canales establecidos por la Entidad, para la presentación de solicitudes en general y en cumplimiento a la aplicación de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho de petición, verificando la gestión adelantada por los diferentes procesos y/o áreas de la ETITC, de acuerdo con los tiempos de respuesta indicados en la siguiente tabla:

Tabla No. 1. Términos de PQRSD

PQRSD	DIAS DE RESPUESTA
PETICIÓN GENERAL	15 DÍAS HÁBILES
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES
CONSULTA	30 DÍAS HÁBILES
DENUNCIA	15 DÍAS HÁBILES
QUEJA	15 DÍAS HÁBILES
RECLAMO	15 DÍAS HÁBILES
SUGERENCIA	15 DÍAS HÁBILES

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

Se evidencio que, durante el periodo la ETITC recibió un total **325** PQRSD, sin embargo, para el presente informe no fueron tenidas en cuenta tres radicaciones dado que dos correspondía a una prueba, y dos pertenecían a un mismo asunto con duplicidad de radicación, observando que las **321** se encontraban distribuidas de la siguiente forma:

Tabla No. 2. Tipos de PQRSD

TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Denuncia	8	2.5%
Petición de documentación o información	37	11.5%
Petición general	210	65.4%
Queja	50	15.6%
Reclamo	4	1.3%
Consulta	2	0.6%
Sugerencia	10	3.1%
TOTAL	321	100%

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



PQRS D RESPONDIDAS

Durante el periodo que comprende este informe se observó que, del total de **321** PQRS D radicadas, se dio respuesta a **281** equivalentes al **87.54%**, lo cual se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. PQRS D Respondidas

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	7	2.5%
Petición de Documentación o Información	34	12.1%
Petición General	175	62.3%
Consulta	2	0.7 %
Queja	49	17.4%
Reclamo	4	1.4%
Sugerencia	10	3.6%
TOTAL	281	100%

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

SIN RESPONDER

A partir del seguimiento efectuado se evidencio que, del total de **321** PQRS D radicadas, quedaron en trámite de respuesta **40** solicitudes equivalentes al **12.5%**, la razón de la diferencia corresponde a solicitudes radicadas durante el mes de junio, las cuales se encuentran dentro del término de respuesta a fecha de corte de este informe, así mismo, se observó una radicación de fecha 17 de mayo de 2023, proveniente del Ministerio de Educación Nacional, la cual no contó con respuesta dentro del sistema manejado por la Escuela para el trámite de PQRS D, por lo que se identificó sin respuesta desde el día 8 de junio del año en curso, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. PQRS D sin Responder

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Petición General	35	87.5%
Denuncia	1	2.5%
Queja	1	2.5%
Petición de Documentación o Información	3	7.5%
TOTAL	40	100%

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

RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO

Del total de **321** PQRS D radicadas a la ETITC durante el periodo reportado, se observó que **281** fueron respondidas, sin embargo, de estas solo **205** contaron con su respuesta dentro del término establecido por la *Ley 1755 de 2015* lo que equivale al **73%**, cumplieron las directrices establecidas para su respuesta oportuna, como se relaciona a continuación:

Tabla No. 5 PQRS D Respondidas en Términos

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	6	3%
Petición de Documentación o Información	20	10%
Petición General	122	60%
Consulta	2	1%
Queja	43	21%
Reclamo	4	2%
Sugerencia	8	4%
TOTAL	195	100%

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

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



RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO

En cuanto al trámite de las PQRSD se evidenció que, de las **281** solicitudes respondidas, **76** fueron contestadas fuera del término establecido, las cuales equivalen al **27%** y fueron identificadas de la siguiente forma.

Tabla No.6 Áreas Con PQRSD Respondidas Fuera de Términos

Tipo de Tramite	Proceso/ Area.	Total	Tiempo Transcurrido
Denuncia	Secretaría General	1	23 días
Petición de documentación o información	Extensión y Proyección Social	1	11 a 18 días
	Facultad Electromecánica	2	
	Gestión Ambiental	1	
	Rectoría	1	
	Registro y Control	1	
	Secretaría General	2	
	Talento Humano	6	
Petición general	Bienestar Universitario	3	16 a 39 días
	Extensión y Proyección Social	1	
	Facultad Electromecánica	1	
	Facultad Mecatrónica	1	
	Facultad Sistemas	26	
	Gestión de Informática y Comunicaciones	2	
	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	6	
	Jurídica	2	
	Registro y Control	1	
	Talento Humano	5	
	Vicerrectoría Académica	1	
	Vicerrectoría Administrativa	4	
	Queja	Extensión y Proyección Social	
Facultad Electromecánica		1	
Secretaría General		2	
Vicerrectoría Académica		1	
Sugerencia	Extensión y Proyección Social	1	21 a 32 días
	Seguridad Digital	1	
Total general		76	

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

A partir de lo observado en el cuadro anterior, se evidencia que para el trámite de las **peticiones generales** los funcionarios se tomaron un tiempo superior a los 15 días establecidos normativamente para dar respuesta a los usuarios, transcurriendo en algunos casos hasta 39 días.

En este sentido se observo que para el tramite de las **quejas** los funcionarios, dieron respuesta a los quejosos, en un término de 17 a 37 días.

Para el caso de las **sugerencias** se observo que los funcionarios de la Entidad tomaron un tiempo para la respuesta que supero los 21 días y no excedió los 32 días.

De otra parte, se observó que la Secretaria General se tomó 23 días para responder una **denuncia** radicada a la Entidad.

Finalmente, en cuanto a la **petición de documentación o información** se observó que el

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



término de la respuesta realizada por los funcionarios ocurrió entre los 11 y 18 días posteriores a su solicitud, incumpliendo así los términos establecidos en la normatividad vigente.

AREAS CON MAYOR RADICACION

En el periodo objeto de este seguimiento se identificó que, 261 solicitudes corresponden a las áreas con mayor número de radicaciones de PQRSD, dentro de las que se encuentran la Facultad de Sistemas, el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI, Gestión de Talento Humano, Registro y Control, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, la Facultad de Mecatrónica y Tesorería, como se observa en la siguiente tabla:

TABLA No. 7 Áreas con Mayor Radicación de PQRSD

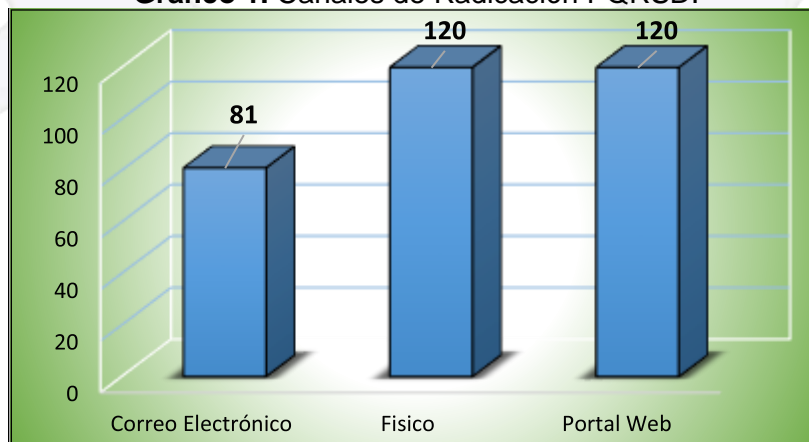
Área/ Tipo de trámite	Denuncia	Petición de documentación o información	Petición general	Peticiones de consultas	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Facultad Sistemas		4	103					107
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	6	1	25		21	2	1	56
Talento Humano		11	23	1	1		1	37
Registro y Control		8	12		3	1		24
Vicerrectoría Administrativa		2	9		2			13
Facultad Mecatrónica	1		9		1		1	12
Tesorería		1	1		9		1	12
Total General								261

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, los más utilizados por los ciudadanos para realizar sus solicitudes fueron: la ventanilla física de radicación y el portal web institucional con un **37%** cada uno, seguido del correo electrónico con un **26%**, como se evidencia en el siguiente gráfico.

Gráfico 1. Canales de Radicación PQRSD.



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



CHAT

Se evidencio 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 2023, se recibieron **1.176** solicitudes de trámites, observando mayor interacción en temas académicos relacionados en la siguiente tabla:

TABLA No. 8 Tipos de solicitudes recibidas por el Chat

Solicitud	TOTAL
Pagos	324
Información PES	199
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	116
Información Facultad Sistemas	95
Información Facultad Electromecánica	70
Certificados y constancias de estudios	69
Matrícula + entrega de documentos	54
Inscripción materias	40
Información Facultad Mecatrónica	39
Información Facultad Mecánica	32
Homologación	24
Correos mesa de ayuda	21
Información Facultad Procesos Industriales	20
Trámites Bachillerato	19
Jóvenes a la U	14
Información Especializaciones	10
Grado de pregrado y posgrado	9
Reingreso a un programa académico	9
Aplazamiento	3
Certificado notas	3
Acta de grado	2
Carnetización	2
Certificado de Ingresos y trámites académicos	1
Transferencia de estudiantes de pregrado	1
Total General	1176

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental.

De otra parte, a través de este medio también se observó que se recibieron solicitudes de mayor interés en la gestión de las áreas o procesos de la Entidad, como se relaciona en la siguiente tabla:

TABLA No. 9 Áreas con más solicitudes por el Chat

Área/Proceso	Total
Registro y Control	305
Tesorería	206
Vice-Académica	149
Facultad Sistemas	95
Facultad Electromecánica	70
IBTI	50
Total	875

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental.



CONCLUSIONES

- Se observó que las solicitudes de los ciudadanos tuvieron una disminución del **31%**, a partir de las **466 PQRSD** radicadas en el mismo periodo de la vigencia 2022, en comparación de las **321** solicitudes reportadas para este informe.
- En cuanto a las **76** solicitudes respondidas fuera del término se evidencio un aumento superior al **100%**, con respecto al mismo periodo de la vigencia inmediatamente anterior, incumpliendo los términos de la normatividad vigente en el trámite y respuesta de las solicitudes efectuadas por los ciudadanos.
- Se observó que el canal de preferencia por los ciudadanos para la presentación de solicitudes fue el portal web institucional, con un porcentaje del **52%** de radicaciones a través de este medio.
- De acuerdo con lo observado, las áreas con mayor registro de peticiones efectuadas a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, durante el periodo fueron: la Facultad de Sistemas, el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI, Gestión de Talento Humano, Registro y Control, Vicerrectoría Administrativa y Financiera y Tesorería.
- Se observó que a través del chat dispuesto mediante el portal web institucional, para el periodo que comprende este informe se recibieron **1.176** consultas, denotando un nivel de disminución en estas por parte de los ciudadanos, dado que, para el mismo periodo del 2022 se recibieron **1.960** solicitudes.
- Para finalizar, se observó que los canales dispuestos por la Entidad para recibir solicitudes de los ciudadanos tuvieron una disminución en la radicación por correo electrónico y el portal web institucional, sin embargo, la radicación física presento un aumento respecto del mismo periodo de la vigencia 2022.


RECOMENDACIONES

1. Establecer controles internos que contribuyan con el trámite oportuno y eficiente, de las respuestas a las solicitudes de los grupos de valor de la ETITC, dado que se observó un aumento significativo de las contestaciones fuera de termino respecto al mismo periodo de la vigencia anterior.
2. Se recomienda ajustar el aplicativo dispuesto para el trámite de las PQRSD (SIAC), toda vez que se evidencio que el sistema no se encuentra ajustado a los tiempos de la normatividad vigente, mediante muestra aleatoria se observó que el plazo máximo de respuestas arrojadas por el software no corresponde con el conteo del término establecido para cada uno de los trámites.
3. 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.
4. 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.
5. Se reitera la solicitud al administrador del aplicativo SIAC de otorgar los permisos para acceder a la consulta y descarga de la información requerida para este informe, dado



que a partir de la Información suministrada por el líder de Gestión Documental, se presentó el reproceso frente a la consulta individual del **4.4%** de las PQRSD radicadas, toda vez que, no presentaban fecha de respuesta al ciudadano y luego de la verificación se constató que dichas solicitudes contaban con el registro faltante.

6. Establecer o implementar una guía, manual, procedimiento o instructivo, que permita identificar el tratamiento que se dará al reporte de posibles hechos o situaciones de corrupción o fraude ejecutadas por los funcionarios de la entidad, por medio de los canales dispuestos como: soytransparente@itc.edu.co y el canal antifraude ubicado en el pie de página del portal web institucional, creados para la radicación de **denuncias**, toda vez 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.
7. Finalmente, dar a conocer, promover y promocionar, a los funcionarios y partes interesadas, los canales oficiales de denuncia establecidos por la Entidad como mecanismos de transparencia y equidad, para un adecuado servicio en la gestión pública.


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 – Asesor rectoría

Aprobó: Hno. Ariosto Ardila Silva.