

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	INFORME DE RESULTADOS	CÓDIGO: GCI-FO-05 VERSIÓN: 9 VIGENCIA: 2025-10-07 PÁGINA: 1 de 11
---	------------------------------	--

Fecha del informe	20-08-2026
Tipo de informe	Preliminar () Definitivo (X)

1. NOMBRE DEL INFORME

Informe de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central en el primer semestre de 2026.

2. ALCANCE DEL INFORME

El seguimiento comprende la revisión de las PQRSDf radicadas y gestionadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, incluyendo: caracterización estadística, cumplimiento en términos legales, análisis por dependencias, gestión de denuncias, comportamiento de los tiempos de respuesta, evaluación de la calidad del registro, así como la identificación de riesgos y oportunidades de mejora.

3. OBJETIVO DEL INFORME

Evaluar el cumplimiento normativo, oportunidad, eficiencia, eficacia y calidad en la gestión de las PQRSDf durante el primer semestre de 2026, verificando de esta forma la adecuada atención a la ciudadanía en general.

4. CRÍTERIOS DEL INFORME

- **Constitución Política de Colombia**, 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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*” y artículo 74: “*Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.*”

- **Ley 5ª del 17 de junio de 1992** “Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes”, el artículo 258, menciona que “Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento;”

- **Ley 87 del 29 de noviembre de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”

- **Ley 1474 del 12 de julio de 2011** “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”

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	INFORME DE RESULTADOS	CÓDIGO: GCI-FO-05 VERSIÓN: 9 VIGENCIA: 2025-10-07 PÁGINA: 2 de 11
---	------------------------------	--

- Artículo 9. Reportes del responsable de control interno. (ver literal b) artículo 2.2.21.4.9, Decreto 1083 de 2015.

- “Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. 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 un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda la entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

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.

Inciso cuarto derogado por el artículo 237 del Decreto 019 de 2012.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo: En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

- **Decreto Ley 19 del 10 de enero de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”

- Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.

- Artículo 230. Funciones de las oficinas de control Interno

- Artículo 237. Racionalización de trámites en la función pública. “Deróguense ... y el inciso 4 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011”

- Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

- **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Atención a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

-**Decreto 1069 del 26 de mayo de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho”

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	INFORME DE RESULTADOS	CÓDIGO: GCI-FO-05 VERSIÓN: 9 VIGENCIA: 2025-10-07 PÁGINA: 3 de 11
---	------------------------------	--

-Ley 1755 del 30 de junio 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 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1.Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2.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 (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. 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 la ley 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.”

-Decreto 1166 del 19 de julio 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente” Artículo 2.2.3.12.1.y siguientes.

-Decreto 648 del 19 de abril de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”

Artículo 2.2.21.4.9 Informes. Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: (...) b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

-Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto número 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.”

-Resolución número 617 del 25 de septiembre de 2024 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central”, que en su artículo 1, define como objeto: “La presente resolución tiene por objeto reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	INFORME DE RESULTADOS	CÓDIGO: GCI-FO-05 VERSIÓN: 9 VIGENCIA: 2025-10-07 PÁGINA: 4 de 11
---	------------------------------	--

(PQRSD), en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en aras de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo del establecimiento público de educación superior.”
 Importante, el procedimiento descrito en el artículo 7. “Trámite interno para la radicación física de peticiones sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD).” (...)

“El servidor público o colaborador de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central que reciba una PQRSD de manera directa, por cualquier medio institucional, físico o digital, deberá remitirla de inmediato al correo de atencionalciudadano@itc.edu.co para que proceda con su radicación oficial y el trámite que corresponda de conformidad con lo previsto procedimientos de comunicaciones y/o PQRSD.” (...)

Proceso Gestión Documental:

-GDO-PC-02 Procedimiento para la Gestión de PQRSD Anónimas, versión 2, vigencia 2024-04-01. Con el objeto de: Establecer los lineamientos respectivos para la recepción, radicación, trámite y publicación de las PQRSD anónimas, recibidas por cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad.

-GSC-FO-01 Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, versión 6, vigencia 2025-09-26. Formato para que el usuario formule petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a un servicio y/o servidor público de la Institución.

-GSC-PT-01 Protocolos de Servicio al Ciudadano, versión 1, vigencia 2025-09-26.

-GSC-DO-01 Carta de Trato Digno al Ciudadano, versión 1, vigencia, 2026-04-16. En el control de cambios, se dejó consignado el 16 de abril de 2026, que:

“Se realiza el traslado del documento del proceso de Gestión Documental al de Gestión de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las funciones y el alcance de este último; en consecuencia, se actualiza la codificación documental.”

-Acuerdo Nro. 018 de 18 de septiembre de 2024 “Por cual se actualiza y prueba la Política de Servicio al Ciudadano, de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central”, el anexo único de la Política de Servicio al Ciudadano, cuenta con el objetivo de: “Establecer los lineamientos de servicio al ciudadano en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central – ETITC con el fin prestar servicios de calidad, oportuna, eficaz, transparente, amable, eficiente, incluyente y equitativa, asegurando la satisfacción de los usuarios internos y externos.”

- Circular Nro. 05 del 28 de mayo de 2025, con el asunto: lineamientos para la respuesta y asignación de PQRSD.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	INFORME DE RESULTADOS	CÓDIGO: GCI-FO-05 VERSIÓN: 9 VIGENCIA: 2025-10-07 PÁGINA: 5 de 11
---	------------------------------	--

5. DESARROLLO O METODOLOGIA

El seguimiento se desarrolló mediante técnicas de auditoría que comprendieron entre otros descarga y análisis de la información consolidada del primer semestre de 2026, es decir a partir del 1ro de enero al 30 de junio de 2026, descargable desde el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano - SIAC, validación de la clasificación de las PQRSDF, verificación de los términos legales, análisis de tiempos efectivos de respuesta, identificación de tendencias, evaluación de riesgos, así como la formulación de recomendaciones.

5.1 Análisis del Consolidado del SIAC para el primer semestre de 2026

De los **349 registros**, 316 figuran como “Respondida a tiempo”, 30 como “Respondida fuera de tiempo” y 3 como “Revisada”. Bajo la clasificación existente en SIAC, esto equivale aproximadamente a 90,5 % de respuestas oportunas, 8,6 % extemporáneas y 0,9 % en otra condición.

Por consiguiente, el semestre no presenta un comportamiento homogéneo. La oportunidad se deteriora en el segundo trimestre, precisamente cuando aumenta el volumen. Además, abril registró 14,6 % de respuestas extemporáneas, mayo 10,4 % y junio 9,5 %, frente a 3,4 % en febrero y 5,4 % en marzo. El problema, por tanto, no parece atribuible únicamente al número absoluto de solicitudes: febrero tuvo 89 PQRSDF y apenas tres extemporáneas, mientras abril tuvo 48 y siete extemporáneas. Esto orienta el análisis hacia dependencias, tipologías y funcionamiento de los controles, y no solamente hacia carga de trabajo.

5.1.1 Gestión de Denuncias

Frente a las denuncias recibidas en la Entidad para el primer semestre de 2026, se contabilizan 3, recibidas entre marzo y abril respectivamente, es de mencionar que se relacionan una con Mecatrónica y dos con Talento Humano, los tiempos de respuesta se presentaron dentro de los términos legales.

5.1.2 Gestión de Quejas

Se recibieron 38 quejas para el periodo del seguimiento, uno de los casos asociado a los trámites de IBTI, radicado el 13 de marzo de 2026, pasando 76 días para presentar respuesta a la queja – el registro de respuesta cuenta con fecha el 9 de julio de 2026 (Ref: 0143-RC-2026), sin embargo, no se encuentra soporte de la misma en el SIAC.

Frente a las quejas se cuenta con cuatro respuestas que se presentan de forma extemporánea, contando con respuestas que van en el rango temporal de los 31, 20 y 16 días. (Ref: 0197-RC-2026, 0285-RC-2026, y 0206-RC-2026)

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	INFORME DE RESULTADOS	CÓDIGO: GCI-FO-05 VERSIÓN: 9 VIGENCIA: 2025-10-07 PÁGINA: 6 de 11
---	------------------------------	--

5.1.3 Materialización de riesgo

Posible riesgo jurídico frente a los siguientes efectos: riesgo disciplinario – de conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755, posible afectación del derecho fundamental de petición, posibles acciones constitucionales – tutelas, posible silencio administrativo cuando aplique.

5.2 Concentración de la demanda de PQRSD

La Facultad de Sistemas concentra 139 solicitudes, equivalentes al 39,8 % de todo el semestre. Aproximadamente 107 de esas 139 solicitudes —77 %— están asociadas a opción de grado, anteproyectos, trabajo de grado o actividades equivalentes.

El análisis muestra múltiples asuntos repetitivos: 19 registros con una misma denominación relativa a aprobación final de anteproyectos, 18 sobre “radicación opción de grado”, 16 sobre revisión preliminar de anteproyectos, 12 sobre registro de opción de grado y otros conjuntos similares. En conjunto, **aproximadamente 108 de los 349 registros del semestre —cerca del 31 %— tienen relación con grado, opción de grado o anteproyectos.**

No son necesariamente 139 ciudadanos que requirieron formular una verdadera PQRSD frente a la Facultad de Sistemas; una parte sustancial corresponde aparentemente a trámites **académicos recurrentes que están utilizando el sistema PQRSD como mecanismo de radicación**. Esto puede producir tres efectos: incrementa artificialmente la estadística de peticiones generales, consume capacidad del sistema de atención al ciudadano y dificulta utilizar las PQRSD como fuente analítica para identificar verdaderas necesidades, inconformidades y fallas del servicio.

El Decreto Ley 019 de 2012 establece principios de celeridad, economía y simplicidad, e impone a las entidades el deber de racionalizar procedimientos e incentivar el uso de tecnologías para evitar dilaciones innecesarias. Por lo que se recomendaría racionalización/automatización del trámite de opción de grado.

5.3 Tasa de respuestas extemporáneas por tipología

La categoría de peticiones de documentos o información. De apenas 29 registros, siete aparecen extemporáneos, tres están en estado “Revisada” y cinco carecen de fecha de respuesta. Es decir, esta tipología concentra una exposición desproporcionadamente alta.

Esto tiene especial relevancia jurídica porque el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, fija un término de 10 días para peticiones de documentos e información y establece consecuencias específicas cuando no se responde en dicho lapso, incluyendo que la solicitud se entienda aceptada en los términos allí previstos.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación
Superior

INFORME DE RESULTADOS

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 9

VIGENCIA: 2025-10-07

PÁGINA: 7 de 11

Tipología	Casos	% aproximado	Fuera de tiempo	Tasa de extemporaneidad
Petición general	261	74,80%	18	6,90%
Queja	38	10,90%	4	10,50%
Petición de documentos/información	29	8,30%	7	24,10%
Reclamo	11	3,20%	0	0%
Denuncia	3	0,90%	0	0%
Consulta	3	0,90%	0	0%
Sugerencia	2	0,60%	0	0%
Recurso de reposición	2	0,60%	1	50%

Relación 1 Distribución por Tipología de Respuestas Extemporáneas en el I primer semestre 2026.

Los 30 casos identificados como fuera de término están distribuidos de la siguiente forma: IBTI, Talento Humano, Jurídica y Secretaría General explican conjuntamente 23 de los 30 incumplimientos, es decir, aproximadamente el 76,7 %. Esto permite focalizar las acciones de mejora y evita formular recomendaciones genéricas a toda la entidad.

IBTI cuenta con nueve respuestas extemporáneas, tres casos de mayor duración observados en el consolidado: 76, 34 y 31 días. El primero corresponde a una queja relacionada con accidentalidad en los descansos.

Se evidencia un posible problema al momento de clasificar las peticiones, dado que 28 peticiones se clasificaron como petición general, mientras que en el asunto se encuentran expresiones asociadas a solicitud de información, documentos, certificados, copias, expedientes o informes. Puede estar asociado al ciudadano al momento de radicar su petición, que no cuenta con la claridad en la tipología y en los tiempos de respuesta.

6. PERÍODO DE EJECUCIÓN

El presente informe se estructuró desde a partir de 22 de julio de 2026, con el consolidado de PQRSDf descargado desde el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano SIAC del periodo contado a partir del 1 de enero al 30 de junio de 2026.

7. RIESGOS

El proceso de Gestión Documental¹ cuenta con los riesgos de:

¹El proceso de Gestión Documental tiene por objeto: Desarrollar las actividades administrativas y técnicas con conocimiento con la planificación de los procesos archivísticos en relación con la organización administración, valoración y preservación de los documentos de archivo producidos y/o recibidos por la entidad en cumplimiento de sus funciones, con el

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	INFORME DE RESULTADOS	CÓDIGO: GCI-FO-05 VERSIÓN: 9 VIGENCIA: 2025-10-07 PÁGINA: 8 de 11
---	------------------------------	--

1. Riesgo de Gestión: D15-Pérdida de información, deterioro o inadecuada manipulación (No acceso a la información pública)

Descripción del riesgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional pérdida de información, deterioro o inadecuada manipulación, debido a procedimientos inadecuados frente a la gestión de la memoria institucional. **Relación con el presente seguimiento el control 2. El líder del proceso debe cumplir el procedimiento de PQSRD.**

8. HALLAZGOS

Hallazgo Nro. 1 Incumplimiento en términos legales de respuesta a PQRSD

- **Condición:** 30 PQRSD fueron respondidas extemporáneamente para el primer semestre de 2026.
- **Criterios:** Ley 1755 de 2015, artículo 14
- **Consecuencias o Efectos:** Riesgos disciplinarios y vulneración del derecho de petición.

9. FORTALEZAS

Se realiza una labor importante de seguimiento por parte del proceso de Gestión Documental frente a recordar a las diferentes dependencias sobre los vencimientos en término para dar respuesta a una PQRSD o que se encuentra vencida. Es importante evaluar este tipo de acciones y verificar su efectividad frente a los vencimientos y respuestas extemporáneas que se siguen presentando.

10. RECOMENDACIONES

10.1 Analizar la conveniencia de habilitar un mecanismo específico para la radicación y seguimiento de opción de grado, anteproyectos y demás solicitudes académicas recurrentes, evitando utilizar PQSRD como canal ordinario para operaciones transaccionales que puedan gestionarse mediante un flujo institucional específico.

Condición: Cerca de 108 registros se relacionan con grado, opción de grado o anteproyectos y la Facultad de Sistemas concentra 139 registros.

Consecuencia o Efecto: Posible afectación a la eficiencia, calidad de la información y capacidad analítica del proceso. La concentración de solicitudes académicas recurrentes en el canal PQSRD puede generar cargas operativas adicionales y afectar la representatividad de los indicadores del proceso, al incorporar como peticiones generales actuaciones asociadas al trámite ordinario de opciones de grado y anteproyectos. Esta situación limita la capacidad analítica de la información para identificar tendencias y causas relacionadas propiamente con la atención al ciudadano y puede generar actividades adicionales de radicación, clasificación, asignación y seguimiento susceptibles de racionalización mediante un flujo académico específico.

fin de garantizar el acceso oportuno de la información así como brindar el servicio de la atención e información al ciudadano, a través del sistema de PQSRD, respondiendo de esta manera al cumplimiento de los fines institucionales.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	INFORME DE RESULTADOS	CÓDIGO: GCI-FO-05 VERSIÓN: 9 VIGENCIA: 2025-10-07 PÁGINA: 9 de 11
---	------------------------------	--

10.2 Revisar y ajustar la parametrización de las tipologías en SIAC para que el término de respuesta corresponda a la naturaleza material de la solicitud y no exclusivamente a la clasificación seleccionada al momento de radicarla. Como control, la dependencia que recibe deberá confirmar o corregir la clasificación al asumir competencia.

Condición: Se identificaron peticiones clasificadas como generales cuyos asuntos sugieren solicitudes de información, documentos, certificaciones, copias o expedientes. Una clasificación incorrecta puede afectar el término aplicable.

Consecuencia o Efecto: Posible subestimación de las respuestas extemporáneas y sobreestimación del indicador de oportunidad institucional, derivadas de la aplicación de términos asociados a una tipología que no corresponda con la naturaleza material de la petición, además de la consecuente exposición al incumplimiento de los términos legales del derecho de petición.

10.3 Implementar una validación periódica focalizada en las dependencias que concentran los incumplimientos, particularmente IBTI, Talento Humano, Jurídica y Secretaría General, determinando las causas de las respuestas extemporáneas y definiendo acciones específicas según la causa identificada.

Condición: Estas cuatro dependencias concentran aproximadamente el 76,7 % de los 30 casos reportados fuera de término.

Consecuencia o Efecto: Recurrencia de respuestas extemporáneas y concentración del riesgo de incumplimiento legal en determinadas dependencias, con afectación de la oportunidad en la atención al ciudadano y del desempeño institucional, ante la falta de identificación y tratamiento específico de las causas que originan los vencimientos.

10.4 Parametrizar en SIAC alertas preventivas diferenciadas según el término legal aplicable a cada tipología de petición, incluyendo alertas previas al vencimiento y escalamiento al responsable de la dependencia cuando no se registre respuesta.

Condición: 30 respuestas reportadas fuera de término y comportamiento diferenciado según tipología.

Consecuencia o Efecto: Materialización y recurrencia de respuestas extemporáneas por una capacidad preventiva insuficiente frente a los diferentes términos legales aplicables, con riesgo de afectación del derecho fundamental de petición y de los indicadores de oportunidad en la atención al ciudadano.

11. CONCLUSIONES

La gestión de la Entidad presenta un cumplimiento del 90, 5% de las solicitudes que figuran como respondidas a tiempo, aunque 30 casos quedaron fuera de plazo, lo que corresponde al 8,6%.

Si bien existe un nivel general favorable de respuesta, se observa un deterioro de la oportunidad con una concentración del 76,7 % de las respuestas extemporáneas en cuatro dependencias, es decir que 23 de las 30 respuestas extemporáneas se ubican en: IBT (9), Talento Humano (8), Jurídica (3) y Secretaría General (3) Una mayor exposición en las peticiones de información y documentos y situaciones que ameritan validar la correcta clasificación de las solicitudes, dado que esta determina el término legal aplicable y, por tanto, incide directamente en la medición del cumplimiento institucional.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	INFORME DE RESULTADOS	CÓDIGO: GCI-FO-05 VERSIÓN: 9 VIGENCIA: 2025-10-07 PÁGINA: 10 de 11
---	------------------------------	---

El SIAC constituye una oportunidad para transformar las PQRSD en un instrumento de inteligencia para la mejora del servicio. La concentración de aproximadamente el 31 % de los registros es decir 108 en actuaciones relacionadas con opciones de grado, anteproyectos y actividades académicas recurrentes evidencia la conveniencia de evaluar mecanismos específicos de gestión y automatización que reduzcan cargas operativas y permitan que el sistema refleje con mayor precisión las necesidades, inconformidades y expectativas de los grupos de valor.

El reto institucional no debiere limitarse a incrementar el porcentaje de respuestas oportunas, sino a fortalecer la calidad del dato, contar con información actualizada, como es el caso de la sección de preguntas frecuentes, a prevenir los vencimientos mediante controles diferenciados, intervenir sus causas en las dependencias donde se concentran y utilizar los patrones de las PQRSD para simplificar y mejorar los servicios institucionales.

12. RESUMEN EJECUTIVO

El análisis de la información generada por el Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC) para el primer semestre de 2026 evidencia que, de 349 PQRSD registradas, 316 (90,5 %) fueron reportadas como respondidas a tiempo, 30 (8,6 %) fuera de término y 3 (0,9 %) en estado “Revisada”. Aunque el resultado global muestra una proporción mayoritaria de respuestas oportunas, el comportamiento durante el semestre no fue homogéneo: se observa un deterioro de la oportunidad durante el segundo trimestre, con mayores porcentajes de extemporaneidad en abril (14,6 %), mayo (10,4 %) y junio (9,5 %).

La demanda presenta además una concentración significativa en la Facultad de Sistemas, responsable de 139 solicitudes, equivalentes al 39,8 % del total semestral. De estas, aproximadamente 107 corresponden a opciones de grado, anteproyectos, trabajos de grado y actividades similares; en términos generales, cerca de 108 de los 349 registros (31 %) están relacionados con este tipo de actuaciones académicas recurrentes. Esta situación sugiere que SIAC está siendo utilizado parcialmente como mecanismo de radicación de trámites académicos ordinarios, lo cual puede incrementar el volumen estadístico de peticiones generales, generar cargas adicionales de gestión y limitar la capacidad de las PQRSD como fuente para identificar necesidades, inconformidades y problemáticas propias del servicio al ciudadano. En consecuencia, se identifica una oportunidad para evaluar la racionalización y/o automatización de estos trámites mediante un flujo institucional específico.

Desde la perspectiva de cumplimiento, las peticiones de documentos e información constituyen una tipología de especial atención: de 29 registros, siete aparecen como extemporáneos, tres se encuentran en estado “Revisada” y cinco carecen de fecha de respuesta. Esta situación adquiere relevancia frente al término especial de 10 días previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	INFORME DE RESULTADOS	CÓDIGO: GCI-FO-05 VERSIÓN: 9 VIGENCIA: 2025-10-07 PÁGINA: 11 de 11
---	------------------------------	---

Adicionalmente, los incumplimientos presentan una concentración institucional definida: IBTI, Talento Humano, Jurídica y Secretaría General reúnen 23 de las 30 respuestas extemporáneas (76,7 %), destacándose IBTI con nueve casos y tiempos de respuesta que alcanzan 76, 34 y 31 días. Estos resultados permiten focalizar el análisis de causas y las acciones de mejora en las dependencias y tipologías con mayor exposición.

Finalmente, el análisis identificó una posible debilidad en la clasificación de las solicitudes, al encontrarse 28 registros tipificados como “petición general” cuyos asuntos contienen referencias a información, documentos, certificados, copias, expedientes o informes, una clasificación inadecuada puede afectar la determinación del término legal aplicable y, consecuentemente, la confiabilidad de las alertas y de los indicadores de oportunidad reportados por SIAC. En este sentido, se considera pertinente fortalecer la validación de la tipología al momento de la asignación, el seguimiento preventivo de los vencimientos y el análisis causal de las respuestas extemporáneas, con énfasis en las áreas y modalidades que concentran el mayor nivel de riesgo.

Responsable del seguimiento:

Johanna Andrea Ávila Caballero Contratista -Auditor	Guillermina Yaguara Pedroza Profesional Especializado Control Interno
--	--

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)