



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



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



**DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

**ENERO 2022  
BOGOTÁ D.C.**

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



## 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 correspondiente al segundo semestre del 2021.

## OBJETIVO

Revisar la gestión adelantada por la Entidad a las PQRSD que ingresaron durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.

## ALCANCE

Este seguimiento fue realizado teniendo en cuenta la información suministrada por el profesional a cargo del proceso de Gestión Documental acerca de las PQRSD, atendidas durante el periodo que comprende este informe.

## 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 indicado anteriormente.

## RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se observó que durante el periodo fueron radicadas **459** PQRS, 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*

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



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, de la siguiente forma:

**Tabla No. 1. Términos de PQRS**

| PQRS                     | 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://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>

Se evidencio que, durante el segundo semestre de la vigencia 2021, la ETITC recibió, en total, **459** PQRS, de las cuales, **273** fueron a Peticiones Generales equivalentes al **59.48%**, de igual forma **72** radicaciones son Quejas equivalentes al **15.69%**, en este mismo sentido **64** de ellas a Peticiones de documentación o información que corresponden al **13.94%**, seguidamente se identificaron **31** Sugerencias equivalentes al **6.75%**, así mismo, **12** corresponden a Reclamos que equivalen al **2.61%**, **5** a Denuncias equivalentes al **1.09%**, y finalmente fue recibida **1** solicitud de Petición de consulta equivalente al **0.22%**, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla No. 2. Tipos de PQRS**

| Tipo de trámite                         | Total      | Participación  |
|-----------------------------------------|------------|----------------|
| Denuncia                                | 5          | 1.09%          |
| Petición de documentación o información | 64         | 13.94%         |
| Petición general                        | 273        | 59.48%         |
| Peticiones de consultas                 | 1          | 0.22%          |
| Queja                                   | 72         | 15.69%         |
| Reclamo                                 | 12         | 2.61%          |
| Sugerencia                              | 31         | 6.75%          |
| Tutela                                  | 1          | 0.22%          |
| <b>Total general</b>                    | <b>459</b> | <b>100.00%</b> |

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

## PQRS RESPONDIDAS

Durante el periodo que comprende este informe se observó que, del total de **459** PQRS radicadas, se dio respuesta a **443** equivalentes al **96.51%**, lo cual se observa en la siguiente tabla:

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



**Tabla No. 3. PQRSD Respondidas**

| Tipo de trámite                         | Total      | Participación  |
|-----------------------------------------|------------|----------------|
| Denuncia                                | 4          | 0.90%          |
| Petición de documentación o información | 61         | 13.77%         |
| Petición general                        | 262        | 59.14%         |
| Peticiones de consultas                 | 1          | 0.23%          |
| Queja                                   | 72         | 16.25%         |
| Reclamo                                 | 11         | 2.48%          |
| Sugerencia                              | 31         | 7.00%          |
| Tutela                                  | 1          | 0.23%          |
| <b>Total general</b>                    | <b>443</b> | <b>100.00%</b> |

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 **459** PQRSD radicadas, quedaron en trámite de respuesta **16** solicitudes equivalentes al **3.49%**, la razón de la diferencia corresponde a solicitudes radicadas durante el mes de diciembre, 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  |
|-----------------------------------------|-----------|----------------|
| Denuncia                                | 1         | 6.25%          |
| Petición de documentación o información | 3         | 18.75%         |
| Petición general                        | 11        | 68.75%         |
| Reclamo                                 | 1         | 6.25%          |
| <b>Total general</b>                    | <b>16</b> | <b>100.00%</b> |

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

## RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO

Del total de **443** PQRSD respondidas por la ETITC, durante el periodo reportado, se evidenció que **425** fueron respondidas dentro del término lo que equivale al **96%**, de las mismas, dando cumplimiento a las directrices establecidas para su respuesta oportuna, como se relaciona a continuación:

**Tabla No. 5 PQRSD Respondidas en Términos**

| Tipo de trámite                         | Total      | Participación  |
|-----------------------------------------|------------|----------------|
| Denuncia                                | 4          | 0.94%          |
| Petición de documentación o información | 56         | 13.18%         |
| Petición general                        | 260        | 61.18%         |
| Peticiones de consultas                 | 1          | 0.24%          |
| Queja                                   | 64         | 15.06%         |
| Reclamo                                 | 9          | 2.12%          |
| Sugerencia                              | 30         | 7.06%          |
| Tutela                                  | 1          | 0.24%          |
| <b>Total general</b>                    | <b>425</b> | <b>100.00%</b> |

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 **443** solicitudes respondidas, **16** fueron contestadas fuera del término establecido, las cuales equivalen al **4%** y 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     |
|-----------------------------------------|-------|-----------|---------------------|-----------------------------|-----------|
| Petición de documentación o información | 4     | 20        | 28 - 42 días        | Biblioteca                  | 1         |
|                                         |       |           |                     | Gestión de Talento Humano   | 1         |
|                                         |       |           |                     | Secretaría General          | 2         |
| Petición general                        | 1     | 30        | 44 - 45 días        | Facultad de mecatrónica     | 1         |
| Queja                                   | 8     | 15        | 18 - 28 días        | Facultad de mecatrónica     | 1         |
|                                         |       |           |                     | Registro y Control          | 1         |
|                                         |       |           |                     | Secretaría General          | 1         |
|                                         |       |           |                     | Tesorería                   | 5         |
| Reclamo                                 | 2     | 15        | 16 - 23 días        | Facultad de electromecánica | 1         |
|                                         |       |           |                     | Rectoría                    | 1         |
| Sugerencia                              | 1     | 15        | 25 días             | Facultad de mecatrónica     | 1         |
| <b>Total general</b>                    |       | <b>16</b> |                     |                             | <b>16</b> |

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

Las anteriores solicitudes fueron contestadas de la siguiente forma:

Para las **Peticiones de documentación o información**, cuyo término se encuentra dentro de los 20 días hábiles, cuatro **(04)** fueron respondidas dentro de los 42 días posteriores a su radicación.

De las **Peticiones Generales**, cuyo término se encuentra dentro de los 30 días hábiles, una **(1)** fue respondida el día 45 posterior a su recepción.

Ocho **(08) Quejas**, fueron respondidas dentro de los 28 días posteriores a su radicación, no obstante, el término establecido para su respuesta se encuentra dentro de los 15 días hábiles.

Dos **(02) Reclamos**, cuyo término se encuentra dentro de los 15 días hábiles, fueron respondidos dentro de los 23 días posteriores a su radicación.

Finalmente, las **Sugerencias**, cuentan 15 días hábiles, sin embargo, una **(01)** fue tramitada a los 25 días posteriores de su registro.

## 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 **155** solicitudes, seguido de Registro y Control con **66** requerimientos, continua Gestión de Talento Humano con **50** radicados, el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI con **29** peticiones, Rectoría y Tesorería con **22** solicitudes, Facultad de Electromecánica con **20** radicaciones, entre otras, para un total de **459** solicitudes ingresadas a través del SIAC de la Entidad.

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



**TABLA No. 7 Áreas con Mayor Radicación de PQRSD**

| Área/ tipo de trámite                                     | Denuncia | Petición de documentación o | Petición general | Peticiones de consultas | Queja     | Reclamo   | Sugerencia | Tutela   | Total general | Participación |
|-----------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|------------------|-------------------------|-----------|-----------|------------|----------|---------------|---------------|
| Facultad de Sistemas                                      |          | 11                          | 140              |                         | 1         | 2         | 1          |          | 155           | 33,77%        |
| Registro y Control                                        |          | 19                          | 26               |                         | 14        | 3         | 4          |          | 66            | 14,38%        |
| Gestión de Talento Humano                                 |          | 5                           | 43               |                         | 2         |           |            |          | 50            | 10,89%        |
| El Instituto de Bachillerato Técnico Industrial           |          | 3                           | 12               | 1                       | 5         | 1         | 7          |          | 29            | 6,32%         |
| Rectoría                                                  | 2        |                             | 6                |                         | 11        | 1         | 2          |          | 22            | 4,79%         |
| Tesorería                                                 |          | 4                           |                  |                         | 11        | 2         | 5          |          | 22            | 4,79%         |
| Facultad de electromecánica                               |          | 2                           | 12               |                         | 2         | 2         | 2          |          | 20            | 4,36%         |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera                 | 2        | 5                           | 7                |                         | 3         |           |            |          | 17            | 3,70%         |
| Vicerrectoría Académica                                   |          | 2                           | 8                |                         | 6         |           |            |          | 16            | 3,49%         |
| Facultad de Mecatrónica                                   | 1        | 1                           | 5                |                         | 5         |           | 3          |          | 15            | 3,27%         |
| Facultad de Diseño                                        |          | 1                           | 4                |                         | 2         | 1         | 1          |          | 9             | 1,96%         |
| Secretaría General                                        |          | 4                           | 1                |                         | 2         |           |            | 1        | 8             | 1,74%         |
| Facultad de Procesos                                      |          |                             | 1                |                         | 2         |           | 2          |          | 5             | 1,09%         |
| Grupo Interno de Trabajo de Extensión y Proyección Social |          |                             | 1                |                         | 2         |           | 2          |          | 5             | 1,09%         |
| Gestión de Control Interno Disciplinario                  |          | 2                           | 1                |                         | 1         |           |            |          | 4             | 0,87%         |
| Bienestar Universitario                                   |          |                             | 3                |                         |           |           |            |          | 3             | 0,65%         |
| Gestión de Informática y Comunicaciones                   |          |                             |                  |                         | 2         |           | 1          |          | 3             | 0,65%         |
| Sin Información*                                          |          | 2                           | 1                |                         |           |           |            |          | 3             | 0,65%         |
| Biblioteca                                                |          | 1                           | 1                |                         |           |           |            |          | 2             | 0,44%         |
| Gestión Ambiental                                         |          | 1                           | 1                |                         |           |           |            |          | 2             | 0,44%         |
| Gestión Documental                                        |          |                             |                  |                         |           |           | 1          |          | 1             | 0,22%         |
| Oficina Asesora de Planeación                             |          | 1                           |                  |                         |           |           |            |          | 1             | 0,22%         |
| Talleres y Laboratorios                                   |          |                             |                  |                         | 1         |           |            |          | 1             | 0,22%         |
| <b>Total General</b>                                      | <b>5</b> | <b>64</b>                   | <b>273</b>       | <b>1</b>                | <b>72</b> | <b>12</b> | <b>31</b>  | <b>1</b> | <b>459</b>    | <b>100%</b>   |

\* Corresponde a radicados que no tienen información completa para su respectivo trámite

**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 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 **49%**, le sigue el correo electrónico con un **43%**, finalizando las radicaciones físicas con un **8%**, como se evidencia en la siguiente tabla.

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



**TABLA No. 8 Canales de atención utilizados para Radicación de PQRS**

| Canal                | Tipo de trámite                         | Total      |
|----------------------|-----------------------------------------|------------|
| Web                  |                                         | <b>226</b> |
|                      | Denuncia                                | 5          |
|                      | Petición de documentación o información | 21         |
|                      | Petición general                        | 170        |
|                      | Peticiones de consultas                 | 1          |
|                      | Queja                                   | 14         |
|                      | Reclamo                                 | 12         |
|                      | Sugerencia                              | 3          |
| Correo Electrónico   |                                         | <b>197</b> |
|                      | Petición de documentación o información | 32         |
|                      | Petición general                        | 78         |
|                      | Queja                                   | 58         |
|                      | Sugerencia                              | 28         |
|                      | Tutela                                  | 1          |
| Físico               |                                         | <b>36</b>  |
|                      | Petición de documentación o información | 11         |
|                      | Petición general                        | 25         |
| <b>Total general</b> |                                         | <b>459</b> |

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

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 el uso de las tecnologías para la prestación del servicio a los ciudadanos de la Entidad.



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

## CHAT

Se evidencio que durante el segundo 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 julio hasta el 31 de diciembre del 2021 se recibieron 2.618 solicitudes de trámites, observando mayor interacción en temas académicos correspondientes al bachillerato y a Certificados de Ingresos, como se muestra en la siguiente tabla:

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



**TABLA No. 9 Tipos de solicitudes recibidas por el Chat**

| TIPO DE PETICION                                  | TOTAL        |
|---------------------------------------------------|--------------|
| Trámites bachillerato                             | 686          |
| Certificado de Ingresos y trámites académicos     | 489          |
| Inscripciones aspirantes a programas de pregrados | 351          |
| Certificados y constancias de estudios            | 338          |
| Reingreso a un programa académico                 | 172          |
| Solicitudes no específicas                        | 169          |
| Movilidad académica                               | 70           |
| Certificado de notas                              | 66           |
| Contenido del programa académico                  | 65           |
| Registro de asignaturas                           | 58           |
| Aplazamiento                                      | 57           |
| Grado de pregrado y posgrado                      | 52           |
| Correos - mesa de ayuda                           | 45           |
| Certificados ingresos y retenciones               | 0            |
| <b>Total</b>                                      | <b>2.618</b> |

**Fuente:** Información extraída de los Informes publicados de Atención al Ciudadano tercer y cuarto trimestre 2021.

Finalmente, a partir del seguimiento efectuado se evidencio que durante el periodo se recibió una tutela radicada por un ciudadano aspirante a ingresar a uno de los programas ofertados por la ETITC, sin embargo, en su respuesta la Escuela una vez consultado el sistema institucional de atención al ciudadano - SIAC, no evidenció que el actor hubiese radicado solicitud o documentación alguno, no obstante, solo fue solicitada información verbalmente, y una vez analizada la petición por el juzgado a cargo de tramitar dicha acción resolvió el pasado 2 de diciembre de 2021 lo siguiente: *“PRIMERO.- NEGAR el amparo constitucional atendidas las razones expuestas en la motiva.”*

## CONCLUSIONES

- Se observa que las solicitudes de los ciudadanos tuvieron una disminución del **63%**, a partir de las **459 PQRS** radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2021, en comparación de las **728** solicitudes recibidas en el mismo periodo de la vigencia 2020.
- Se evidencio que, se contestó fuera de termino el **3.48%** de las solicitudes recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2021, observando una disminución frente al **5.35%** del mismo periodo del año 2020, contribuyendo así al trámite oportuno dentro del término establecido de las peticiones radicadas con un avance del **96%**.
- De acuerdo con las solicitudes radicadas para el segundo semestre, se evidenció que la Facultad de Sistemas, la oficina de Registro y Control, así como el proceso de Gestión de Talento Humano y el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI, fueron las áreas que presentaron el mayor registro de peticiones.



## 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, así como al 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".
2. Fortalecer los canales de atención dispuestos para recepcionar las solicitudes efectuadas por los ciudadanos, con el fin de tramitarlas de manera óptima, oportuna y eficiente.
3. Se reitera la necesidad de parametrizar el sistema SIAC en cuanto a los responsables de dar respuesta de las PQRS, 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.
4. Adelantar un seguimiento al sistema SIAC, toda vez que, a partir de la elaboración de este informe se observó que, la fecha de radicación a pesar de efectuarse el mismo día con diferencia horaria automáticamente es arrojada la fecha limite para su respuesta, sin embargo, estas no coinciden en el tiempo como se relacionan a continuación:

| RADICADO     | TRÁMITE                                 | CANAL              | FECHA LIMITE DE RESPUESTA SIAC | FECHA DE RESPUESTA | FECHA DE RADICADO |
|--------------|-----------------------------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------|-------------------|
| 0539-RC-2021 | Petición general                        | Web                | 13/09/2021                     | 26/08/2021         | 13/08/2021 14:19  |
| 0540-RC-2021 | Petición general                        | Web                | 20/10/2021                     | 26/08/2021         | 13/08/2021 14:41  |
| 0578-RC-2021 | Petición general                        | Correo Electrónico | 25/10/2021                     |                    | 20/08/2021 14:11  |
| 0579-RC-2021 | Petición general                        | Web                | 20/09/2021                     | 10/09/2021         | 20/08/2021 21:38  |
| 0688-RC-2021 | Petición de documentación o información | Correo Electrónico | 20/12/2021                     | 08/11/2021         | 08/11/2021 10:43  |
| 0693-RC-2021 | Petición de documentación o información | Web                | 28/11/2021                     | 22/11/2021         | 08/11/2021 15:04  |

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. Se recomienda el suministro oportuno de la información solicitada para el desarrollo de este informe de Control Interno, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 403 de 2020 Art. 151. "Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno".

*Ariosto A.*

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 / Angela María Bautista García

Aprobó: Hno. Ariosto Ardila Silva.

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