

 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 12
---	------------------------------	--

Fecha del informe	10-04-2026
Tipo de informe	Preliminar () Definitivo (X) <i>(marcar con una x)</i>

1. NOMBRE DEL INFORME

Informe de seguimiento a peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central para el segundo semestre de 2025.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente seguimiento comprende la revisión de la gestión de las PQRSDF recibidas y tramitadas por la entidad durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

3. OBJETIVO DEL INFORME

Evaluar el cumplimiento normativo, la oportunidad, calidad y efectividad en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), con el fin de verificar la adecuada atención al ciudadano y generar recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía en general.

4. CRITERIOS 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 12
---	-------------------------------------	---

- 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.”

- **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.

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

-**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.”

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 12
---	------------------------------	--

“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”

Proceso Gestión Documental:

-GDO-PC-02 Procedimiento para la Gestión de PQRSD Anónimas, versión 2, vigencia 2024-04-01.

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 12
---	------------------------------	--

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.

-GDO-DO-01 Carta de Trato Digno al Ciudadano, versión 3, vigencia 2025-02-07.

En el numeral 1., aparecen los términos para resolver las peticiones. Siguiendo el acceso, es posible consultar la 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” En el numeral 2, relaciona los canales de atención a la ciudadanía, el mecanismo, ubicación y horario.

5. DESARROLLO O METODOLOGIA

Para el desarrollo del presente seguimiento se aplicaron técnicas:

- Revisión y capacitación (19 de marzo de 2026) del Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC) en donde se registran las PQRSD.
- Generación de los reportes desde Sistema Integrado de Atención al Ciudadano¹ (SIAC).
- Análisis de cumplimiento de términos legales.
- Muestreos de respuestas emitidas.
- Validación de trazabilidad (radicación - respuesta)
- Calidad de las respuestas (Claridad – Coherencia – Resolutividad)
- Canales de atención (web, correo, presencial, otros)
- Identificación de riesgos y debilidad del proceso.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia (artículos 23 y 74), la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011 y demás normativa aplicable, el proceso de Control Interno presenta el resultado del seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD), con el propósito de evaluar la oportunidad, eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo en la atención al ciudadano.

5.1 Gestión de las denuncias radicadas en el segundo semestre de 2025

Para el segundo semestre de 2025, la entidad recibió un total de 443 PQRSD, que, en atención al análisis cuantitativo, se recibieron: 3 denuncias, 34 peticiones de documentación o información, 286 peticiones en general, 3 peticiones de consulta, 47 quejas, 10 reclamos, y 60 sugerencias.

¹ “El Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC): Es el sistema de información que permite el control, seguimiento y manejo de las comunicaciones oficiales.” Código: GDO-PC-02, versión 2, vigencia 2024-04-01.

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

 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 12
---	------------------------------	--

Tabla Nro.01 Caracterización PQRSDF II 2025.

Caracterización	Cantidad	Porcentaje
Denuncia	3	0,7%
Petición de documentación o información	34	7,7%
Petición general	286	64,6%
Peticiones de consultas	3	0,7%
Queja	47	10,6%
Reclamo	10	2,3%
Sugerencia	60	13,5%
Total general	443	

Fuente: Reporte consolidado PQRSDF II 2025 descargado del SIAC – inserción de tablas dinámicas.

5.2 Cumplimiento en términos legales

Sí bien se evidencia un cumplimiento en términos legales para generar respuesta por parte de la entidad de un 92,3% en el segundo semestre de 2025, se cuenta con un 7,7% de respuestas extemporáneas, lo cual representa un riesgo jurídico para la entidad, así como disciplinario para los funcionarios públicos.

Estado	Cantidad	Porcentaje
Oportunas	409	92,3%
Extemporáneas	34	7,7%

A continuación, se enlistan las 34 PQRSDF, 3 de ellas luego de ser verificado por asunto, son de pruebas en el sistema. Los 31 restantes, se identifican como “contestadas por fuera de término”, representando el 7,7% en el semestre del total de radicados recibidos por la entidad.

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 12
---	------------------------------	--

Tabla Nro.02 PQRSD contestadas por fuera de término legal para el II semestre de 2025.

Conteo	Radicado	Tipo de PQRSD	Fecha de radicado
1	0384-RC-2025	Petición de documentación o informació	08/07/2025
2	0416-RC-2025	Petición de documentación o informació	21/07/2025
3	0422-RC-2025	Petición general	22/07/2025
4	0429-RC-2025	Queja	29/07/2025
5	0432-RC-2025	Petición general	01/08/2025
6	0481-RC-2025	Petición general	22/08/2025
7	0639-RC-2025	Petición general	22/10/2025
8	0645-RC-2025	Sugerencia	28/10/2025
9	0646-RC-2025	Sugerencia	28/10/2025
10	0656-RC-2025	Petición general	06/11/2025
11	0658-RC-2025	Petición general	06/11/2025
12	0666-RC-2025	Petición general	11/11/2025
13	0670-RC-2025	Queja	14/11/2025
14	0672-RC-2025	Petición general	19/11/2025
15	0673-RC-2025	Petición de documentación o informació	19/11/2025
16	0675-RC-2025	Petición general	19/11/2025
17	0676-RC-2025	Petición general	19/11/2025
18	0677-RC-2025	Petición general	19/11/2025
19	0717-RC-2025	Petición general	20/11/2025
20	0725-RC-2025	Petición general	20/11/2025
21	0735-RC-2025	Petición de documentación o informació	21/11/2025
22	0740-RC-2025	Petición general	24/11/2025
23	0741-RC-2025	Petición general	24/11/2025
24	0746-RC-2025	Petición general	26/11/2025
25	0751-RC-2025	Petición general	01/12/2025
26	0754-RC-2025	Queja	02/12/2025
27	0755-RC-2025	Queja	02/12/2025
28	0757-RC-2025	Petición general	04/12/2025
29	0758-RC-2025	Denuncia	09/12/2025
30	0761-RC-2025	Queja	10/12/2025
31	0762-RC-2025	Queja	10/12/2025
32	0813-RC-2025	Petición general	17/12/2025
33	0817-RC-2025	Queja	19/12/2025
34	0820-RC-2025	Sugerencia	22/12/2025

Fuente: Reporte consolidado PQRSD II 2025 descargado del SIAC.

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

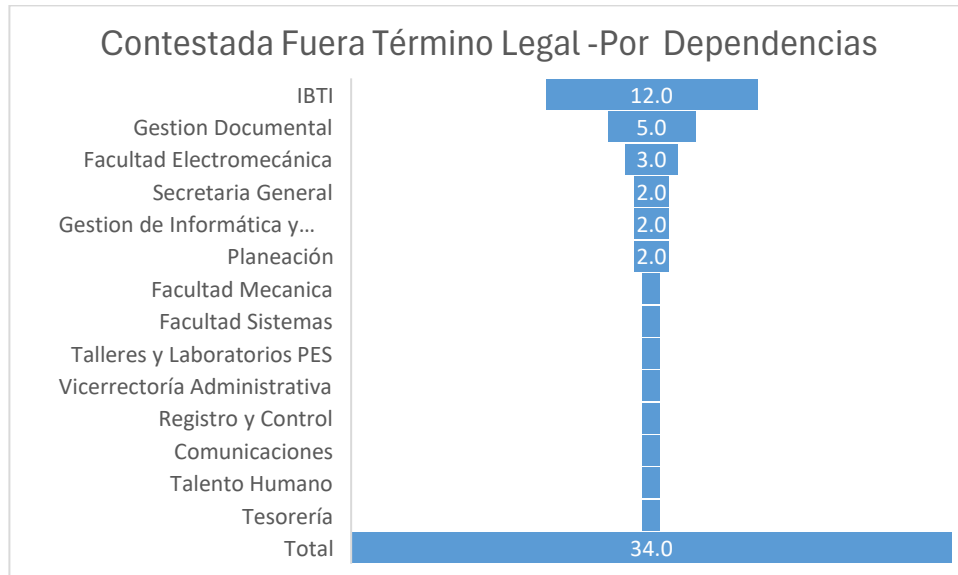
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

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 12
---	------------------------------	--

Por dependencias se disgregaría en: IBTI con 12, Gestión Documental 5* (3 son de prueba), Facultad Electromecánica 3, Secretaría General 2, Gestión de Informática y Comunicaciones 2, Planeación 2, Facultad de Mecánica 1, Facultad de Sistemas 1, Talleres y Laboratorios PES1, Vicerrectoría Administrativa 1, Registro y Control 1, Comunicaciones 1, Talento Humano 1, y Tesorería 1.

Gráfico Nro. 1 PQRSDF II semestre 2025 – Contestadas por fuera del Término Legal – Asignadas por Dependencias.



Fuente: Reporte “Contestadas fuera de tiempo por área” PQRSDF II 2025 descargado del SIAC.

5.3 Análisis Consolidado de los informes del tercer y cuarto trimestre de 2025

El análisis comparativo de los informes del tercer y cuarto trimestre de 2025 evidencia una mejora significativa en la gestión y cierre de las PQRSDF, especialmente reflejada en la ausencia de solicitudes en trámite al cierre del cuarto trimestre y un alto porcentaje de cumplimiento en términos (87,7%).

No obstante, persisten debilidades estructurales relacionadas con el incumplimiento de los tiempos de respuesta, la alta concentración de solicitudes en determinadas dependencias y la predominancia de peticiones generales, lo que sugiere una posible desnaturalización del sistema de atención ciudadana.

Estas situaciones representan riesgos operativos, disciplinarios y reputacionales, que requieren la implementación de medidas correctivas orientadas a fortalecer la gestión interna, optimizar la distribución de cargas y mejorar los mecanismos de control y seguimiento.

Aunque el cumplimiento es alto, existe riesgo disciplinario (Ley 1755 de 2015), presentándose mayores fallas en: peticiones generales, quejas y sugerencias.

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 12
---	------------------------------	--

5.4 Gestión de las Denuncias recibidas en el II Semestre de 2025

Para el segundo semestre de 2025, la entidad recibió específicamente en el último trimestre del año 3 denuncias, identificadas con los radicados; i) 0611-RC-2025 (recibida el 10 de octubre de 2025 – Vicerrectoría Académica – Gestión del 24 octubre con el radicado 0716 de 2025); ii) 0744-RC-2025 (recibida el 25 de noviembre de 2025 – Jurídica – Gestión del 17 de diciembre con el radicado 0908 de 2025) y iii) 0758-RC-2025 (recibida el 9 de diciembre de 2025- IBTI – Gestión del 22 de enero con el radicado 0025 de 2026), esta última gestionada por fuera del término legal.

Ahora bien, el 28 de noviembre de 2025, por correo electrónico remitido con el asunto: *Radicado de denuncia formal por agresión verbal y vulneración del Estatuto de Profesores*, se remitió al correo director IBTI y Control Interno. Esta denuncia no se encuentra registrada el SIAC, por cuanto se hace difícil el seguimiento a la gestión de esta.

La situación de radicación muestra que existe la posibilidad de que PQRSD estén siendo gestionadas sin estar parametrizadas en el sistema, por lo cual se debe profundizar en los mecanismos de divulgación para que los jefes de las diferentes dependencias, así como los funcionarios identifiquen las peticiones y soliciten su radicación en el SIAC, así mismo quede la trazabilidad de la gestión institucional en este sistema.

5.5 Flujo de aprobación SIAC – Calidad de las respuestas de la Institución

El SIAC cuenta con un flujo de aprobación en el que se detalla el estado de la PQRSD, luego de la asignación a las dependencias, se contempla generar una copia al jurídico para su validación – indistintamente, toda PQRSD debe estar cargada a Rectoría y secretaria general, -disposición generada en la Circular Nro. 05 emitida por la Escuela Tecnológica Institucional Técnico Central, con el asunto Lineamientos para respuesta y asignaciones de PQRSD del 28 de mayo de 2025.

Sin embargo, de la revisión generada por el proceso de Control Interno, se evidenció que 47 peticiones en general no cumplieron con esta directriz interna – dos parámetros, entendida como lineamiento interno, lo anterior puede ocasionar que la medida de control generada por la rectoría no esté siendo aplicada correctamente o que requiera una actualización de esta.

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



**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 12

**Tabla Nro. 03 Identificación de Peticiones que no cumplen lineamientos de la Circular
Nro. 05 de 28 de mayo de 2025**

Conteo	Radicado	Tipo de PQRS	Fecha de radicado	Estado	Dependencia destinataria	Destinatarios	Destinatarios con copia
1	0760-RC-2025	Petición general	2025-12-10, 10:54 AM	Respondida a tiempo	Secretaría General	Secretaría General ETITC	Jurídica ETITC
2	0765-RC-2025	Petición general	2025-12-12, 11:38 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
3	0766-RC-2025	Petición general	2025-12-13, 9:32 AM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
4	0767-RC-2025	Petición general	2025-12-13, 5:22 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
5	0768-RC-2025	Petición general	2025-12-13, 6:55 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
6	0769-RC-2025	Petición general	2025-12-13, 10:35 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
7	0770-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 6:46 AM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
8	0771-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 10:00 AM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
9	0772-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 10:24 AM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
10	0773-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 10:30 AM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
11	0774-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 12:23 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
12	0775-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 2:52 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
13	0776-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 3:15 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
14	0777-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 4:31 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
15	0778-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 6:24 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
16	0779-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 8:13 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
17	0780-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 8:47 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
18	0781-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 9:20 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
19	0782-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 10:19 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
20	0783-RC-2025	Petición general	2025-12-14, 11:46 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
21	0784-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 12:05 AM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
22	0785-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 10:52 AM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
23	0786-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 12:42 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
24	0787-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 1:10 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
25	0788-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 1:40 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
26	0789-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 2:10 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
27	0790-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 2:15 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
28	0791-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 2:26 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
29	0792-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 3:26 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
30	0793-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 3:31 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Andrés Trocha
31	0794-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 3:37 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
32	0795-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 4:09 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
33	0797-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 7:44 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
34	0798-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 7:52 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
35	0799-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 8:31 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
36	0800-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 8:52 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
37	0801-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 8:58 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
38	0802-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 8:59 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
39	0803-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 9:04 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
40	0804-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 10:03 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
41	0805-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 10:05 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
42	0806-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 10:15 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
43	0807-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 11:47 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
44	0808-RC-2025	Petición general	2025-12-15, 11:47 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
45	0809-RC-2025	Petición general	2025-12-16, 12:20 AM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
46	0810-RC-2025	Petición general	2025-12-16, 12:21 AM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha
47	0812-RC-2025	Petición general	2025-12-16, 3:00 PM	Respondida a tiempo	Facultad Sistemas	Facultad Sistemas ETITC	Secretaría General ETITC, Andrés Trocha

Fuente: Reporte consolidado PQRSDF II 2025 descargado del SIAC.

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 12
---	------------------------------	---

6. RIESGOS

El proceso de Gestión Documental² cuenta con los riesgos de:

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.**

2.Riesgo de Seguridad y salud en el trabajo: D16 – Afectación en la prestación del servicio por incumplimiento legal derivado de peligro público y fenómenos naturales.

Descripción del riesgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por daño en la salud de los funcionarios del proceso por presencia de ácaros y/o otros agentes biológicos que puedan generar enfermedades laborales.

3.Riesgo de Corrupción: D17 – Afectación en la gestión institucional, derivada de Investigaciones disciplinarias, debido a incumplimientos legales ó pérdida y/o cambio de información institucional.

Descripción del riesgo: Posibilidad de afectación económica y reputacional por recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros al manipular/incluir/extraer documentos a cualquier expediente en custodia del archivo central.

4.Riesgo Estratégico: A11 – Falta de comunicación interna oportuna cuando se generan actos administrativos que modifican la estructura de los procesos (cambios de área de un proceso a otro)

Descripción del riesgo: Posibilidad de afectación reputacional o económica debido a la falta de comunicación oportuna de los actos administrativos que generan cambios en los procesos (cambio de áreas u oficina) o cambio en la estructura de los procesos internos.

5.Riesgo Fiscal: D13 Afectación legal por pérdida de información de archivo central.

Descripción del riesgo: Posibilidad de afectación dañosa sobre bienes públicos de información del archivo central debido al incumplimiento de los lineamientos y aplicación de la planilla de ingreso de personal no autorizado.

7. VERIFICACIÓN EFICACIA DE PLANES DE MEJORAMIENTO

En la revisión realizada se cuenta con reiteración en respuestas extemporáneas por parte de la entidad,

²El 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 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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 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 12
---	------------------------------	---

resultado del seguimiento del primer y segundo semestre de 2025, lo cual requiere acciones puntuales por parte del proceso de Gestión Documental, así como con las dependencias que están presentando respuestas por fuera de término legal.

8. HALLAZGOS

Hallazgo Nro. 1 Incumplimiento en términos legales de respuesta

- **Condición:** 34 PQRSD fueron respondidas fuera de término (7,7%).
- **Criterios:** Ley 1755 de 2015, artículo 14.
- **Consecuencias o Efectos:** Riesgo disciplinario y vulneración del derecho de petición.

9. FORTALEZAS

Se identifica la generación de la Circular Nro. 05 del 28 de mayo de 2025, con el asunto: lineamientos para la respuesta y asignación de PQRSD, como un lineamiento que apoya el sistema de gestión, pero que además genera controles para que la comunidad de la ETITC gestione correctamente las PQRSD, sin embargo, requiere que periodo a periodo sea divulgada e incluso actualizada en los casos que sea necesario.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda generar acciones correctivas frente al incumplimiento en términos legales de respuesta en las PQRSD, acciones preventivas frente a las peticiones que no están siendo radicadas en SIAC. Es importante capacitar al personal en las normas aplicables y procedimientos internos, así como implementar campañas de sensibilización sobre el derecho de petición y responsabilidad disciplinaria.

Así mismo se recomienda la revisión de los controles establecidos por el proceso de Gestión Documental, de los 5 riesgos de las diferentes categorías, puntualmente en el Riesgo de Gestión D-15 D15-Pérdida de información, deterioro o inadecuada manipulación (No acceso a la información pública), se cuenta con un control relacionado a PQRSD y refiere al cumplimiento por parte del líder del proceso del Procedimiento.

11. CONCLUSIONES

La entidad presenta un nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta 92,3% lo cual refleja una gestión funcional del proceso de atención al ciudadano.

No obstante, se identifican debilidades en el cumplimiento en términos de respuesta en el 7,7% de peticiones recibidas en el segundo semestre de 2025, situación reiterada que fue reportada en el informe del primer semestre de 2025, lo anterior requiere la adopción de acciones correctivas prioritarias, especialmente en la gestión y fortalecimiento de los controles, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo.

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: 12 de 12
---	------------------------------	---

Se recomienda que se realice la radicación de la totalidad de las PQRSDF que ingresan por canales como correo electrónico en el SIAC para que este sistema reporte integralmente la trazabilidad de la gestión institucional.

12. RESUMEN EJECUTIVO

La entidad alcanzó un 92,3% de oportunidad en la respuesta a 443 PQRSDF recibidas, evidenciando una gestión funcional, no obstante, se identificó un 7,7% de respuestas extemporáneas (34 casos), lo que genera riesgos jurídicos y disciplinarios reincidentes. El área con mayor retraso fue el IBTI, por otra parte, se detectaron fallas en la radicación de denuncias externas en el sistema SIAC. Se recomienda implementar acciones correctivas urgentes, fortalecer los controles de gestión documental y garantizar que todas las solicitudes por correo electrónico sean debidamente oficializadas.

Se presento un hallazgo.

Johanna 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)