



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



SC-CER733050



SI-CER733052



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



DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2022

**ENERO 2023
BOGOTÁ D.C.**

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



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
CRITERIOS NORMATIVOS	3
METODOLOGIA	4
RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	4
PQRSD respondidas.....	5
Sin responder.....	5
Respondidas dentro del término	5
Respondidas fuera del término	6
Áreas con mayor radicación.....	7
Canales de atención utilizados.....	7
Chat.....	8
CONCLUSIONES	8
RECOMENDACIONES	9

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



INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento con las directrices establecidas en la ley 1474 del 2011, artículo 76, en donde se indica que: “(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)”, Control Interno presenta a continuación el informe de seguimiento a la gestión dada por la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD correspondiente al segundo semestre del 2022.

OBJETIVO

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

ALCANCE

Este seguimiento se realizó a partir de la información suministrada por el profesional a cargo del proceso de Gestión Documental acerca de las PQRSD atendidas, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.

CRITERIOS NORMATIVOS

Constitución Política de Colombia. Artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.

Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, Artículos 2 y 10. Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Ley 1474 del 12 de Julio del 2011, Art 76. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1755 del 30 de junio del 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 124 del 26 de enero 2016. por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Decreto 1166 de julio 19 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017 “Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015”

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



METODOLOGIA

Se solicitó al funcionario que lidera el proceso de Gestión Documental y la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC, la información correspondiente a la gestión adelantada a los requerimientos ingresados por medio del Sistema de Información y Atención al Ciudadano – SIAC, por Control Interno en cumplimiento de sus funciones y el rol de seguimiento, toda vez que los permisos respectivos asignados a esta oficina, no permitieron el acceso al reporte completo de los trámites adelantados, esto con el fin de efectuar el seguimiento a la gestión dada a las PQRSD que ingresaron a la Entidad durante el periodo indicado anteriormente.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se observó que durante el periodo fueron efectuadas **375** radicaciones, dando cumplimiento a la aplicación de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*” Dado lo anterior, se verificó la gestión adelantada por los diferentes procesos y/o áreas de la Entidad, de acuerdo con los tiempos anteriormente indicados de respuesta de la siguiente forma:

Tabla No. 1. Términos de PQRSD

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

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

Se evidencio que, durante el periodo la ETITC recibió un total **376** PQRSD, sin embargo, para el presente informe no fue tenida en cuenta una radicación dado que corresponde a una prueba, observando que las **375** se encontraban distribuidas de la siguiente forma:

Tabla No. 2. Tipos de PQRSD

TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Denuncia	4	1%
Petición de documentación o información	32	9%
Petición general	248	66%
Queja	52	14%
Reclamo	4	1%
Sugerencia	35	9%
TOTAL	375	100%

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

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



PQRSD RESPONDIDAS

Durante el periodo que comprende este informe se observó que, del total de **375** PQRSD radicadas, se dio respuesta a **365** equivalentes al **97%**, lo cual se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. PQRSD Respondidas

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	4	1%
Petición de Documentación o Información	31	8%
Petición General	242	66%
Queja	51	14%
Reclamo	2	1%
Sugerencia	35	10%
TOTAL	365	100%

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

SIN RESPONDER

A partir del seguimiento efectuado se evidencio que, del total de **375** PQRSD radicadas, quedaron en trámite de respuesta **10** solicitudes equivalentes al **3%**, la razón de la diferencia corresponde a solicitudes radicadas durante el mes de diciembre, las cuales se encuentran dentro del término de respuesta a fecha de corte de este informe, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 4. PQRSD sin Responder

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Petición de Documentación o Información	1	10%
Petición General	6	60%
Queja	1	10%
Reclamo	2	20%
TOTAL	10	100%

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

RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO

Del total de **375** PQRSD respondidas por la ETITC durante el periodo reportado, se observó que **365** fueron respondidas dentro del término, sin embargo, de estas solo **302** contaron con su respuesta dentro del término establecido por la *Ley 1755 de 2015* lo que equivale al **81%**, cumplieron las directrices establecidas para su respuesta oportuna, como se relaciona a continuación:

Tabla No. 5 PQRSD Respondidas en Términos

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	4	1%
Petición de Documentación o Información	20	7%
Petición General	204	68%
Queja	44	15%
Reclamo	2	1%
Sugerencia	28	9%
TOTAL	302	100%

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

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



RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO

En cuanto al trámite de las PQRSD se evidenció que, de las **375** solicitudes respondidas, **63** fueron contestadas fuera del término establecido, las cuales equivalen al **17%** y fueron identificadas de la siguiente forma.

Tabla No.6 Áreas Con PQRSD Respondidas Fuera de Términos

Tipo de Trámite	Proceso / Área	Total	Tiempo Transcurrido
Petición general	Facultad Sistemas	17	16 A 43 Días
	Talento Humano	5	
	Facultad Electromecánica	3	
	Bienestar Universitario	2	
	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	2	
	Secretaría General	2	
	Vicerrectoría Académica	2	
	Asuntos Disciplinarios	1	
	Extensión y Proyección Social	1	
	Jurídica	1	
	Registro y Control	1	
	Vicerrectoría Administrativa	1	
Petición de documentación o información	Facultad Sistemas	3	12 A 28 Días
	Planeación	2	
	Gestión Ambiental	1	
	Jurídica	1	
	Registro y Control	1	
	Talento Humano	1	
	Vicerrectoría Académica	1	
	Vicerrectoría Administrativa	1	
Queja	Bienestar Universitario	1	16 A 25 Días
	Facultad Electromecánica	1	
	Facultad Mecatrónica	1	
	Gestión Documental	1	
	Tesorería	1	
	Vicerrectoría Administrativa	1	
	Vicerrectoría de Investigación	1	
Sugerencia	Bienestar Universitario	3	16 A 24 Días
	Facultad Mecatrónica	2	
	Extensión y Proyección Social	1	
	Gestión de Informática y Comunicaciones	1	
TOTAL		63	

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

A partir de lo observado en el cuadro anterior, se evidencia que para el trámite de las peticiones generales la Facultad Sistemas, Talento Humano ETITC y la Facultad de Electromecánica ETITC presentaron la mayor cantidad de tiempo y solicitudes sin responder dentro del término establecido.

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



Así mismo, en cuanto al trámite de las Peticiones de documentación o información se evidencio que la Facultad Sistemas y la Oficina Asesora de Planeación, fueron las reas que más presentaron demora en responder las solicitudes radicadas.

De otra parte, para las Quejas y Sugerencias se evidencio que transcurrieron hasta 25 días para el trámite de respuesta a las solicitudes efectuadas por los ciudadanos, incumpliendo así los términos establecidos en la normatividad vigente.

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, el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI, Registro y Control, Gestión de Talento Humano, Bienestar universitario y Tesorería, como se observa en la siguiente tabla:

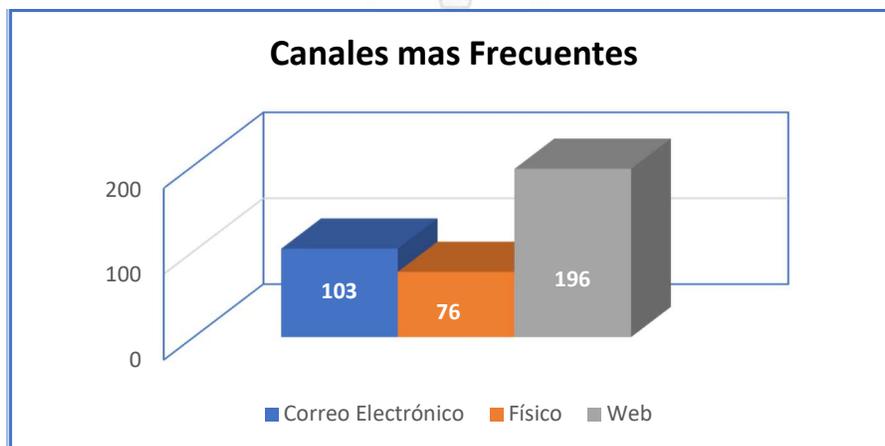
TABLA No. 7 Áreas con Mayor Radicación de PQRSD

Área / Tipo	Denuncia	Petición de documentación o información	Petición general	Peticiones de consultas	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Facultad Sistemas	0	5	155	0	1	0	0	161
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	0	0	26	0	8	0	6	40
Registro y Control	0	13	5	0	5	1	5	29
Talento Humano	0	3	25	0	0	0	1	29
Bienestar Universitario	0	0	2	0	6	0	9	17
Tesorería	0	0	3	0	9	0	5	17

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

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

Se identificó que, de los canales establecidos por la ETITC, para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas durante el segundo semestre de la vigencia, el más utilizado por los ciudadanos para realizar sus solicitudes fue la página web con un **52%**, le sigue el correo electrónico con un **27%**, finalizando las radicaciones físicas con un **21%**, como se evidencia en el siguiente gráfico.



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

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



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 2022, se recibieron **1.520** solicitudes de trámites, observando mayor interacción en temas académicos relacionados en la siguiente tabla:

TABLA No. 8 Tipos de solicitudes recibidas por el Chat

Área /Proceso	Cantidad
Registro y Control ETITC	393
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI ETITC	393
Vicerrectoría Académica ETITC	164
Bienestar Universitario ETITC	95
Extensión y Proyección Social ETITC	63
Facultad Sistemas ETITC	61
Facultad Electromecánica ETITC	45
Facultad Mecatrónica ETITC	28
Facultad Mecánica ETITC	23
Decanaturas ETITC	23
Facultad Procesos Industriales ETITC	14
Academusoft ETITC	8
Especializaciones ETITC	7
ORII	1
Vicerrectoría de Investigación ETITC	1
Biblioteca	1
TOTAL	1320

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental.

De otra parte, a través de este medio también se recibieron solicitudes respecto de la gestión administrativa de acuerdo a lo relacionado en la siguiente tabla:

TABLA No. 9 Tipos de solicitudes recibidas por el Chat

Área/Proceso	Cantidad
Tesorería ETITC	89
Mesa de Ayuda ETITC	19
Secretaría General ETITC	8
Talento Humano ETITC	4
Vicerrectoría Administrativa ETITC	4
Gestión Documental ETITC	4
Solicitud No Especifica	72
TOTAL	200

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental.

CONCLUSIONES

- Se observa que las solicitudes de los ciudadanos tuvieron una disminución del **18.30%**, a partir de las **459 PQRS** radicadas en el mismo periodo de la vigencia 2021, en comparación de las **375** solicitudes reportadas para este informe.
- En cuanto a las **63** solicitudes respondidas fuera del término se evidencio un aumento correspondiente al **17%**, en el incumplimiento de los términos de la normatividad en el trámite y respuesta de las solicitudes efectuadas por los ciudadanos durante el periodo.
- Se observó que el canal de preferencia por los ciudadanos para la presentación de solicitudes fue el portal web institucional, con un porcentaje del **52%** de radicaciones a través de este medio.

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



- De acuerdo con lo observado, las áreas con mayor registro de peticiones efectuadas a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, durante el periodo fueron: la Facultad de Sistemas, el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI, Registro y Control, Gestión de Talento Humano, Bienestar universitario y Tesorería.
- Se observó que a través del chat dispuesto para resolver de forma ágil las inquietudes de los ciudadanos, se recibieron **1320** consultas referentes a la misionalidad de la Entidad, de otra parte **200** correspondieron a gestiones administrativas.
- Para finalizar, se evidencio que el SIAC fue parametrizado, en las solicitudes dado que, aparece como destinatario el proceso o área a la cual corresponde el requerimiento.

RECOMENDACIONES

1. Realizar las actividades necesarias para contribuir con el cumplimiento oportuno a las respuestas de las solicitudes de los grupos de valor de la ETITC, dado que se observó un aumento significativo respecto al mismo periodo de la vigencia anterior, teniendo en cuenta que se requiere tramitarlas de manera óptima, oportuna y eficiente.
2. 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.
3. Se recomienda actualizar el *Procedimiento Gestión PQRSD Anónimas GDO-PC-02*, toda vez que requiere determinar los tiempos de respuesta según la normatividad vigente para el trámite y publicación.
4. Se reitera la solicitud al administrador del aplicativo SIAC de otorgar los permisos para acceder a la consulta y descarga de la información requerida para este informe, dado que a partir de la Información suministrada por el líder de Gestión Documental, se presentó el reproceso frente a la consulta individual del **8%** de las PQRSD radicadas, toda vez que, no presentaban fecha de respuesta al ciudadano y luego de la verificación se constató que dichas solicitudes contaban con el registro faltante.
5. Finalmente, especificar el tratamiento que se dará a las denuncias puestas en conocimiento mediante el canal soytransparente@itc.edu.co, creado para su radicación, debido a que dicho trámite requiere de un tratamiento y seguimiento especial y específico por el Oficial de Transparencia designado por la ETITC a través de la Resolución Interna 230 de 2021.

Hno. ARIOSTO ARDILA SILVA
Rector

Con funciones de control interno por ausencia del Profesional Especializado designado por la Presidencia de la Republica.

Elaboró: Ayde Jiménez Piñeros - Contratista /Diana M. Córdoba Vargas - Contratista
Revisó: Jorge Herrera Ortiz – Asesor rectoría
Aprobó: Hno. Ariosto Ardila Silva.

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