



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

DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

**ENERO 2024
BOGOTÁ D.C.**

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

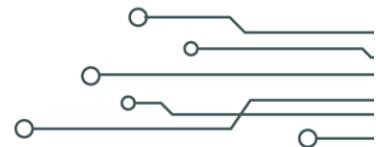
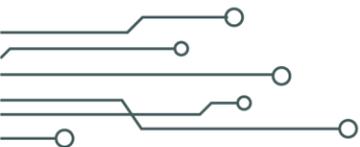


TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Objetivo	3
Alcance.....	3
Criterios Normativos	3
Metodología	4
Resultado del Seguimiento	4
Pqrsd Respondidas	5
Sin Responder	5
Respondidas Dentro Del Término	5
Respondidas Fuera Del Término	6
Areas con Mayor Radicacion	7
Canales de Atención Utilizados	7
Chat.....	8
Conclusiones	9
Recomendaciones	10



INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la ley 1474 del 2011, artículo 76, en donde se indica que: “(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)”, Control Interno presenta a continuación el informe de seguimiento correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, referente a la gestión dada por la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, durante el segundo semestre del 2023.

OBJETIVO

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

ALCANCE

Este seguimiento se realizó a partir de la información suministrada por el profesional a cargo del proceso de Gestión Documental acerca de las PQRSD atendidas, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.

CRITERIOS NORMATIVOS

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

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

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

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

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

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

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

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



METODOLOGIA

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

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Se observó que durante el periodo fueron registradas **406** radicaciones, a través de los diferentes canales establecidos por la Entidad, para la presentación de solicitudes en general y en cumplimiento a la aplicación de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho de petición, verificando la gestión adelantada por los diferentes procesos y/o áreas de la ETITC, de acuerdo con los tiempos de respuesta indicados en la siguiente tabla:

Tabla No. 1. Términos de PQRSD

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

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

Se evidencio que, durante el periodo la ETITC recibió un total **406** PQRSD, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente forma:

Tabla No. 2. Tipos de PQRSD

TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Denuncia	4	1%
Petición de documentación o información	30	7%
Petición general	213	52%
Queja	81	20%
Reclamo	12	3%
Consulta	3	1%
Sugerencia	63	16%
TOTAL	406	100%

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



PQRSD RESPONDIDAS

Durante el periodo que comprende este informe se observó que, del total de **406** PQRSD radicadas, se dio respuesta a **362** equivalentes al **89%**, 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	30	8%
Petición General	180	50%
Consulta	3	1%
Queja	76	21%
Reclamo	12	3%
Sugerencia	57	16%
TOTAL	362	100%

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

SIN RESPONDER

A partir del seguimiento efectuado se evidencio que, del total de **406** PQRSD radicadas, quedaron en trámite de respuesta **44** solicitudes equivalentes al **11%**, 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
Sugerencias	6	14%
Queja	5	11%
Petición de Documentación o Información	33	75%
TOTAL	44	100%

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

RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO

Del total de **362** PQRSD respondidas durante el periodo reportado por la ETITC, se observó que **291** fueron respondidas dentro del término, las cuales equivalen al **80%** cumpliendo así con 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	18	6%
Petición General	145	50%
Consulta	2	1%
Queja	62	21%
Reclamo	8	3%
Sugerencia	52	18%
TOTAL	291	100%

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 **362** solicitudes respondidas, **71** fueron contestadas fuera del término establecido, las cuales equivalen al **20%** 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 de documentación o información		12	De 11 a 63 días
	Facultad Procesos Industriales ETITC	1	
	Facultad Sistemas ETITC	3	
	Gestión Ambiental ETITC	1	
	Planeación ETITC	1	
	Rectoría ETITC	1	
	Registro y Control ETITC	3	
	Secretaría General ETITC	1	
Talento Humano ETITC	1		
Petición general		35	De 16 a 57 días
	Bienestar Universitario ETITC	1	
	Facultad Mecatrónica ETITC	2	
	Facultad Sistemas ETITC	5	
	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI ETITC	2	
	Jurídica ETITC	1	
	Rectoría ETITC	1	
	Registro y Control ETITC	4	
	Secretaría General ETITC	11	
	Talento Humano ETITC	5	
	Tesorería ETITC	1	
Vicerrectoría Académica ETITC	2		
Peticiones de consultas		1	30 días
	Talento Humano ETITC	1	
Queja		14	De 18 a 59 días
	Bienestar Universitario ETITC	1	
	Facultad Electromecánica ETITC	1	
	Gestión de Informática y Comunicaciones ETITC	2	
	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI ETITC	1	
Registro y Control ETITC	9		
Reclamos		4	De 16 a 26 días
	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI ETITC	1	
	Registro y Control ETITC	2	
	Secretaría General ETITC	1	
Sugerencia		5	De 20 a 59 días
	Extensión y Proyección Social ETITC	1	
	Registro y Control ETITC	1	
	Secretaría General ETITC	3	
Total General Respuestas vencidas		71	

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

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



A partir de lo evidenciado en el cuadro anterior, se observa que para el trámite de la **petición de documentación o información** los funcionarios se tomaron un tiempo que transcurrió hasta de **63 días**, para resolver la solicitud del interesado.

En este sentido, en el trámite de las **sugerencias** se observó que los funcionarios de la Entidad tomaron un tiempo superior que llegó hasta los **59 días**, para dar respuesta de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente.

Para el caso de las **peticiones generales** se observó que los funcionarios dieron respuesta en algunos casos transcurrieron **57 días** en el trámite de respuesta al ciudadano

Así mismo, se observó que para el trámite de las **quejas** los funcionarios, dieron respuesta a los quejosos, en un término máximo de **59 días**.

De otra parte, se observó que para dar trámite a los **reclamos** los funcionarios se tomaron hasta **26 días**.

Finalmente, en cuanto a la **Petición de consultas** se observó que el término fue superado por los funcionarios y llegó hasta los **30 días**.

AREAS CON MAYOR RADICACION

En el periodo objeto de este seguimiento se identificó que, **296** solicitudes corresponden a las áreas con mayor número de radicaciones de PQRSD, dentro de las que se encuentran la Facultad de Sistemas, el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI, Gestión de Talento Humano, Registro y Control y Tesorería, como se observa en la siguiente tabla:

TABLA No. 7 Áreas con Mayor Radicación de PQRSD

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

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 2023, los más utilizados por los ciudadanos para realizar sus solicitudes fueron: el correo electrónico con un **42%**, seguido del portal web institucional con un **35%** y el medio físico con un **23%** como se evidencia en el siguiente gráfico.



Gráfico 1. Canales de Radicación PQRSD.



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

CHAT

Se evidenció que durante el segundo semestre de la vigencia 2023 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, se recibieron **976** solicitudes de trámites, como se observa en la siguiente tabla:

TABLA No. 8 Tipos de solicitudes recibidas por el Chat

Solicitud	TOTAL
Acta de grado	2
Admisiones	5
Aplazamiento	2
Ayuda plataformas estudiantiles	13
Información PES	2
Certificado notas	3
Certificados y constancias de estudios	74
Correos mesa de ayuda	32
Grado de pregrado y posgrado	22
Información bachiller	24
Información ESPECIALIZACIONES	10
Información FACULTAD ELECTROMECHANICA	70
Información FACULTAD MECANICA	32
Información FACULTAD MECATRONICA	39
Información FACULTAD PROCESOS INDUSTRIALES	20
Información FACULTAD SISTEMAS	95
Información PES	181
Inscripción materias	64
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	116
Jovenes a la U	34
Matrícula + entrega de documentos	54
Pagos	48
Reingreso a un programa académico	9
Trámites Bachillerato	22
Transferencia de estudiantes de pregrado	3
Total General	976

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental.



De otra parte, se observaron las áreas o procesos con mayor solicitud a través de este medio, las cuales se relacionan en la siguiente tabla:

TABLA No. 9 Áreas con más solicitudes por el Chat

Área o Proceso	Cantidad
REGISTRO Y CONTROL	202
IBTI	178
VICERRECTORIA ACADEMICA	148
FACULTAD ELECTROMECHANICA	95
TESORERIA	94
FACULTAD SISTEMAS	83
FACULTAD MECATRONICA	54
BIENESTAR UNIVERSITARIO	40

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental.

CONCLUSIONES

- Se observó que las solicitudes de los ciudadanos tuvieron un aumento del **7%**, a partir de las **375 PQRS** radicadas en el mismo periodo de la vigencia 2022, en comparación de las **406** solicitudes reportadas para este informe.
- En cuanto a las **71** solicitudes respondidas fuera del término se evidenció un aumento superior al **6%**, con respecto al mismo periodo de la vigencia inmediatamente anterior, incumpliendo los términos de la normatividad vigente en el trámite y respuesta de las solicitudes efectuadas por los ciudadanos.
- Se observó la recepción del radicado 0515-RC-2023 del día 03 de octubre de 2023, con *Tipo de trámite: Petición de documentación o información*, tal como registra en el aplicativo SIAC, evidenciando que, a 31 de diciembre contaba con un total de **63 días sin respuesta**, evidenciando que el ciudadano, solicitó manifestación de la Entidad a la posibilidad de realizar su graduación por ventanilla.
- Dentro del seguimiento realizado se observó la sugerencia de un ciudadano, en la que manifiesta la necesidad de mejora de la Entidad en cuanto a las *“respuestas oportunas en la recepción de los formatos digitales”*, cuyo trámite se realizó en el SIAC fuera del término establecido.
- De otra parte, se observó la recepción del radicado 0596-RC-2023, clasificada como Petición general, recibida en físico, en la cual se observa dentro de la solicitud una corrección en el nombre del título otorgado a un estudiante de Sistemas y Computación, solicitud que a fecha de corte de este informe contaba con 38 días sin tramitar, evidenciando que, la respuesta, no requiere de gestión extraordinaria, no obstante, fue respondida fuera del término.
- Se observó que el canal de preferencia por los ciudadanos para la presentación de solicitudes fue el correo electrónico, con un porcentaje del **42%** de radicaciones a través de este medio.
- De acuerdo con lo observado, las áreas con mayor registro de peticiones efectuadas

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



a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, durante el periodo fueron: la Facultad de Sistemas, el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI, Gestión de Talento Humano, Registro y Control, Vicerrectoría Administrativa y Financiera y Tesorería.

- Se observó que a través del chat dispuesto mediante el portal web institucional, para el periodo que comprende este informe se recibieron **976** requerimientos, denotando un nivel de disminución en estas por parte de los ciudadanos, dado que, para el mismo periodo del 2022 se recibieron **1.520** solicitudes.
- Para finalizar, se observó que los canales dispuestos por la Entidad para recibir solicitudes de los ciudadanos tuvieron un aumento en la radicación por correo electrónico y el medio físico, sin embargo, la radicación a través del portal web institucional, presentó una disminución respecto del mismo periodo de la vigencia 2022.

RECOMENDACIONES

1. Establecer controles internos que contribuyan con el trámite oportuno y eficiente, de las respuestas a las solicitudes de los grupos de valor de la ETITC, dado que se observó un aumento de las contestaciones fuera de término respecto al mismo periodo de la vigencia anterior.
2. Se reitera la recomendación de ajustar el aplicativo dispuesto para el trámite de las PQRSD (SIAC), toda vez que se evidenció nuevamente que, el sistema no se encuentra ajustado a los tiempos de la normatividad vigente, dado que mediante muestra aleatoria se observó que el plazo máximo de respuestas arrojadas por el software, en algunos requerimientos no corresponde con el conteo del término establecido para cada uno de los trámites.
3. Fortalecer los conocimientos y habilidades del equipo de apoyo en Atención al Ciudadano a través de los canales establecido por la ETITC, toda vez que se evidencian falencias en la clasificación de las solicitudes, así como, la identificación objetiva de la necesidad del ciudadano.
4. Verificar la clasificación del destinatario de las solicitudes, toda vez que se evidenciaron trámites radicados a personas específicas, sin embargo, se recomienda implementar las acciones necesarias dado que el trámite de PQRSD que realizan los ciudadanos no va dirigido a personas sino a áreas o procesos de gestión de la Entidad.
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 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.
7. 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 **11%** de las PQRSD radicadas, toda vez que, no presentaban fecha de respuesta al ciudadano y luego de la verificación

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



se constató que dichas solicitudes contaban con el registro faltante.

8. Establecer o implementar una guía, manual, procedimiento o instructivo, que permita identificar el tratamiento que se dará al reporte de posibles hechos o situaciones de corrupción o fraude ejecutadas por los funcionarios de la entidad, por medio de los canales dispuestos como: soytransparente@itc.edu.co y el canal antifraude ubicado en el pie de página del portal web institucional, creados para la radicación de **denuncias**, toda vez que, dicho trámite requiere de un tratamiento y seguimiento especial y específico por la ETITC.
9. Se recomienda a la Alta Dirección implementar acciones que permitan contar con un profesional encargado de liderar la gestión de Atención al Ciudadano de la ETITC, lo cual fortalece la Dimensión de Gestión con Valores de MIPG, en el sentido de apoyar las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana, lucha contra la corrupción y acceso a la información de manera oportuna.
10. Finalmente, dar a conocer, promover y promocionar, a los funcionarios y partes interesadas, los canales oficiales de denuncia establecidos por la Entidad como mecanismos de transparencia y equidad, para un adecuado servicio en la gestión pública.

Hno. ARIOSTO ARDILA SILVA

Rector

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

Elaboró: Ayde Jiménez Piñeros /Diana M. Córdoba Vargas – Profesionales de Apoyo a la Gestión de Control Interno.

Revisó y Aprobó: Hno. Ariosto Ardila Silva.