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

DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

MARZO 2025
BOGOTÁ D.C.

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 ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Areas con Mayor Radicacion 6
Canales de Atención Utilizados 6
Chat 7
Conclusiones 8
Recomendaciones 8

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la ley 1474 del 2011, articulo 76, en donde se indica que: "(…) L*a 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 2024.

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 2024.

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://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano*

Se evidencio que, durante el periodo la ETITC recibió un total **409** 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	44	11%
Petición general	231	56%
Petición de consultas	2	0%
Queja	78	19%
Reclamo	7	2%
Consulta	0	0%
Sugerencia	43	11%
TOTAL	**409**	**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 **409** PQRSD radicadas, se dio respuesta a **331** equivalentes al **81%**, lo cual se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. PQRSD Respondidas

TIPO DE TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	0	0%
Petición de Documentación o Información	39	12%
Petición General	192	58%
Consulta	0	0%
Queja	61	18%
Reclamo	3	1%
Sugerencia	36	11%
TOTAL	**331**	**100%**

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

SIN RESPONDER

A partir del seguimiento efectuado se evidencio que, del total de **409** PQRSD radicadas, quedaron en trámite de respuesta **78** solicitudes equivalentes al **19%**, 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
Denuncia	4	5%
Petición de Documentación o Información	5	6%
Petición General	39	50%
Consulta	2	3%
Queja	17	22%
Reclamo	4	5%
Sugerencia	7	9%
TOTAL	**78**	**100%**

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

RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO

Del total de **331** PQRSD respondidas durante el periodo reportado por la ETITC, se observó que **288** fueron respondidas dentro del término, las cuales equivalen al **87%** 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	0	0%
Petición de Documentación o Información	28	10%
Petición General	177	61%
Consulta	0	0%
Queja	47	16%
Reclamo	2	1%
Sugerencia	34	12%
TOTAL	**288**	**100%**

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

AREAS CON MAYOR RADICACION

En el periodo objeto de este seguimiento se identificó que, **308** 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	Total general
Facultad Sistemas ETITC	144
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI ETITC	58
Talento Humano ETITC	30
Registro y Control ETITC	31
Vicerrectoría Administrativa ETITC	23
Facultad Mecatrónica ETITC	12
Tesorería ETITC	10

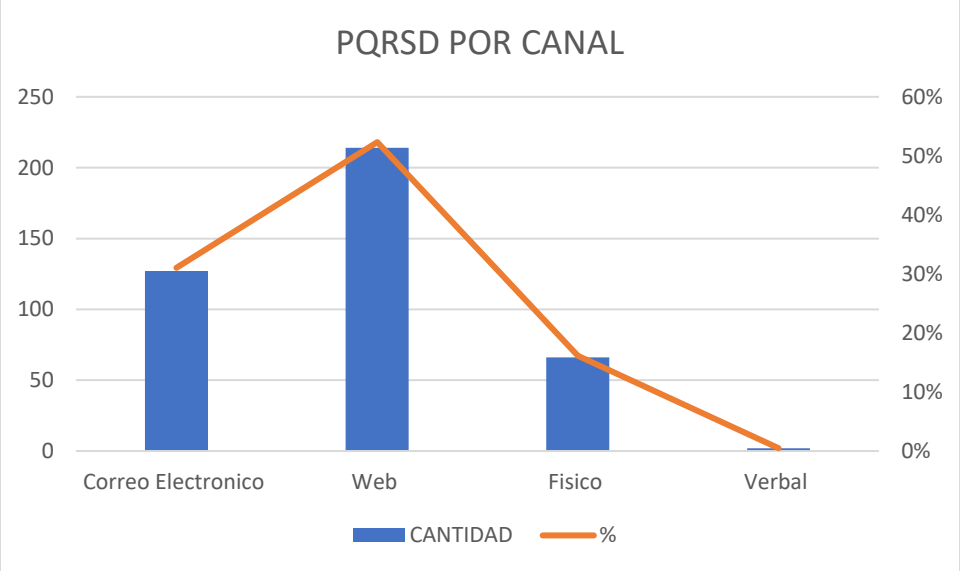
Fuente: Información suministrada por Gestión Documental descargada del aplicativo -SIAC.

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 2024, los más utilizados por los ciudadanos para realizar sus solicitudes fueron: el correo electrónico con un **31%,** el portal web institucional con un **52%** y el medio físico con un **16%** como se evidencia en el siguiente gráfico.

CANAL	CANTIDAD	%
Correo Electrónico	127	31%
Web	214	52%
Físico	66	16%
Verbal	2	0,5%
Total	**409**	**100%**

Gráfico 1. Canales de Radicación PQRSD.



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

CHAT

Se evidencio que durante el segundo semestre de la vigencia 2024 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 **2.056** solicitudes de trámites.

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. 8 Áreas con más solicitudes por el Chat

Área o Proceso	Cantidad
IBTI	515
REGISTRO Y CONTROL	195
VICERRECTORIA ACADEMICA	148

FACULTAD ELECTROMECANICA	190
TESORERIA	163
FACULTAD SISTEMAS	196
FACULTAD MECATRONICA	127

Fuente: Información suministrada por Gestión Documental.

CONCLUSIONES

- Se observó que las solicitudes de los ciudadanos tuvieron un aumento del **1%,** a partir de las **406 PQRSD** radicadas en el mismo periodo de la vigencia 2023, en comparación de las **409** solicitudes reportadas para este informe.
- En cuanto a las **71** solicitudes respondidas fuera del término se evidencio 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 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 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.
- 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, presento una disminución respecto del mismo periodo de la vigencia 2023.

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 termino respecto al mismo periodo de la vigencia anterior.
2. 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.
3. 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.

4. 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.

GUILLERMINA YAGUARA
JEFE DE CONTROL INTERNO
Elaboró: Diego Patarroyo Casallas – Profesional de Apoyo a la Gestión de Control Interno.
Revisó y Aprobó: Guillermina Yaguara

Calle 13 No. 16 - 74 | Bogotá, Colombia | PBX: (+57) 601 344 3000 www.etitc.edu.co | atencionalciudadano@itc.edu.co