



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF
Peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias,
denuncias y Felicitaciones
INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO

Trimestre 4-2022

VICTORIA JARAMILLO CARDENAS
Contratista
Secretaría General - ITM

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 el cual establece: “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”, el Rector del ITM asignó al Secretario General, la dirección de la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, reconocimientos, denuncias y felicitaciones - PQRSDf.

Este informe pretende evidenciar lo observado en el seguimiento realizado a las peticiones (PQRSDf) registradas en el Sistema de Gestión documental de la institución “somos gestión positiva G+” con las series documentales de: derechos de petición; y peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el cual se verificó:

- Cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente.
- Oportunidad de la respuesta de acuerdo al proceso misional relacionado.
- Respuestas de fondo, coherentes con lo solicitado.
- Envío de la información al destinatario no anónimo.
- Peticiones por dependencias
- Causas y origen de las mismas
- Grado de satisfacción con la respuesta, manifestada por el usuario.



INDICE DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL	6
2. ALCANCE	6
3. ANALISIS	6
a. Recepción de PQRSDf por canales de atención	6
b. PQRSDf por mes de ingreso y causa.....	7
c. Estado de atención de las peticiones, por dependencia.....	7
d. Tiempos de respuesta	13
e. Envío de respuestas	16
f. Satisfacción según encuesta	17
4. CONCLUSIONES	18
5. RECOMENDACIONES	19



INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 - Tipos de PQRSDf por Canal de recepción.....	7
Tabla No. 2 – Causas por mes de recepción	9
Tabla No. 3 -. Estado de atención de las PQRSF, por dependencias	11
Tabla No 4. – Peticiones pendientes de respuesta.....	12
Tabla No. 5. Comportamiento de las peticiones en los trimestres 4-2021 y 4-2022, de las 5 dependencias con mayor número en trimestre 4-2021.....	13
Tabla No. 6 Tiempos de respuesta	14
Tabla No. 7 – Peticiones atendidas fuera del tiempo establecido por la norma.....	15
Tabla No. 8. PQRSF por dependencia e historial de envío en Gmas	16
Tabla No. 9. Estado de satisfacción del usuario según encuestas.....	16
Tabla No. 10 - Encuestas, satisfacción del usuario	17



INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 – Tipos de PQRSDF de los trimestres 4-2021 y 4-2022.....	7
Figura No. 2 - Peticiones por mes de registro	7
Figura No. 3 – Comportamiento de las PQRSF por mes y causa	9
Figura No. 4 - Causas por trimestre del año 2022.....	10
Figura No. 5 - Causas de PQRSF en los trimestres 4-2021 y 4-2022.....	11
Figura No. 6 - Numero de PQRSF del proceso de inscripción en los trimestres comprendidos entre el 3-2021 y 4-2022.....	11
Figura No. 7 – Número de peticiones por mes, durante el año 2022.....	18

1. OBJETIVO GENERAL.

Informar lo evidenciado en el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que interponen los usuarios al Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria - ITM; durante el cuarto trimestre de 2022

2. ALCANCE:

Peticiones registradas en las series documentales: Derechos de petición y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del Sistema de Información documental Institucional del Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria – ITM, “Somos Gestión Positiva - G+”, durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) de 2022 y su estado de atención al 3 de marzo de 2023 y encuestas de satisfacción diligenciada por algunos de los peticionarios.

3. ANALISIS

El análisis de la información recolectada comprende peticiones por canales de atención, tipo de PQRSDF, mes de recepción, causas, dependencias responsables, entre otros.

En el análisis se pudo concluir:

a. Recepción de PQRSDF por canales de recepción.

Durante el cuarto trimestre de 2022, Ingresaron al sistema de gestión documental oficial de la institución “Somos Gestión Positiva - G+”, 299 PQRSDF, por los siguientes canales y/o serie documental:

- 282 peticiones con la serie documental: peticiones, quejas y reclamos – PQRSF, con prefijo PQ, las cuales son registradas directamente por el usuario desde el aplicativo del Portal Web, dispuesto por la institución para su atención (recepción y consulta de respuesta).
- 15 Comunicaciones externas, registradas con la serie documental: derechos de petición, con prefijo CE, radicados por la auxiliar del archivo central como comunicaciones externas.
- 2 comunicaciones internas, registradas igualmente, con la serie documental de derechos de petición y prefijo CI, correspondientes a un derecho de petición de docente de la institución y otra a respuesta a un derechos de petición el cual no se evidencia su registro en el sistema oficial de la institución; posiblemente, por haberse recibido por correo electrónico o personalmente y no se solicitar su radicación en el sistema G+, como lo establece el parágrafo del artículo 27 de la Resolución Rectoral 0289 del 15 de marzo de 2022.

De las peticiones recibidas, 2 fueron de interés general y 297 de interés particular, y como se puede observar en la tabla No. 1, de las 299 PQRSF radicadas en el G+, el 94.3% fueron diligenciadas directamente por el usuario desde el aplicativo de la página web y el 5.7% fueron radicadas en la institución con la serie documental de derechos de petición.

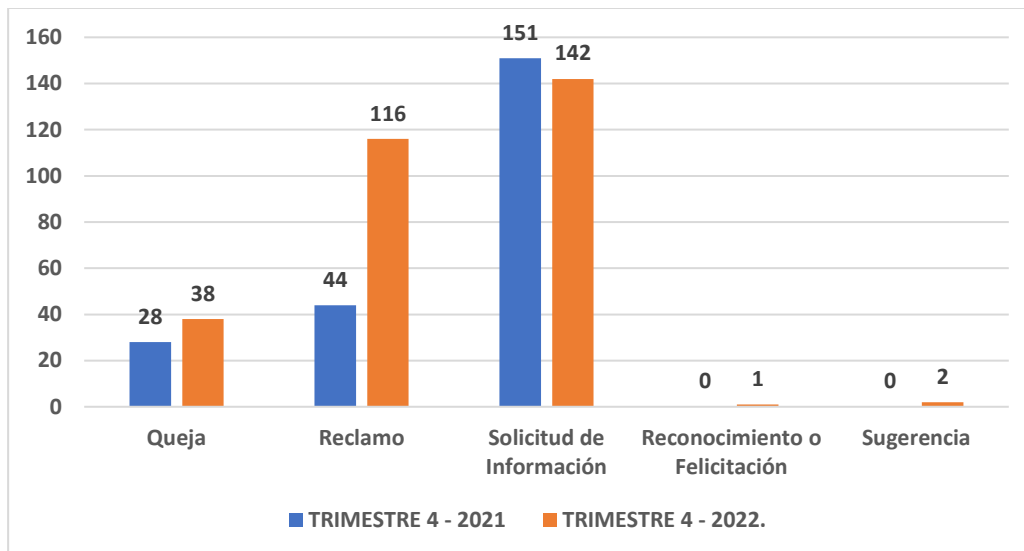
El tipo de peticiones con mayor número de registros en el trimestre, fue la solicitud de información con el 47.5%, seguido por los reclamos con el 38.8% y las quejas con un 12.7%; las sugerencias con un 0.7% y los reconocimientos o felicitaciones con un 0.3%.

Tabla No. 1 - Tipos de PQRSF por canal de recepción

Tipo de PQRSDF	DP	PQRS	TOTAL	Porcentaje
Quejas	1	37	38	12,7%
Reclamos	4	112	116	38,8%
Solicitudes de Información	12	130	142	47,5%
Sugerencias	0	2	2	0,7%
Reconocimientos o Felicitaciones	0	1	1	0,3%
TOTAL	17	282	299	100%
PORCENTAJE	5,7%	94,3%	100%	

Al comparar el número y tipos de peticiones recibidas en el cuarto trimestre de 2022, con las del mismo trimestre del año anterior (2021-4) por desarrollarse en ellos procesos misionales similares, se concluye que hubo un incremento en el total de peticiones del 34%, al pasar de 223 peticiones en el cuarto trimestre de 2021, a 299 en el cuarto trimestre de 2022, con incremento en cada uno de los tipos de peticiones, con excepción de las solicitudes de información que presentaron una pequeña disminución; como se puede observar en la figura número 1

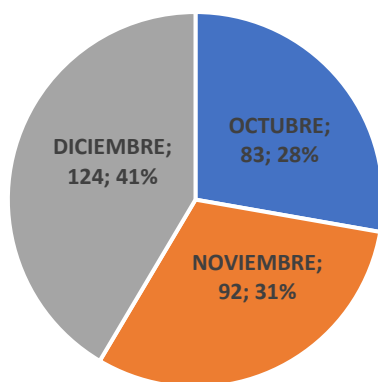
Figura No. 1, Tipos de PQRSDF de los trimestres 4-2021 y 4-2022



b. PQRSDF por mes de ingreso y causa

En el cuarto trimestre de 2022, el mayor número de PQRS se presenta en el mes de diciembre con el 41%, seguido por el mes de noviembre con el 31% y en tercer lugar se encuentra el mes de octubre con el 28%; ver figura No.2

Figura No. 2 - Peticiones por mes de registro



Con el fin de identificar e intervenir el proceso institucional que presenta mayor número de peticiones, se establecieron al interior de la institución, 14 grupos de causas homogéneas para el registro las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

- Canales de atención
- Correo electrónico
- Cursos asignatura, y docente
- Facturación, pagos o devoluciones
- Información errada
- Mala atención o servicio deficiente
- Matricula
- Plataforma o medio virtual
- Problemas ambientales
- Proceso de Admisión
- Proceso de Inscripción
- Servicios de Bienestar
- Solicitud de documentos
- Otros

Como se muestra en la tabla número 2, las causas con mayor número de peticiones durante el trimestre, son:

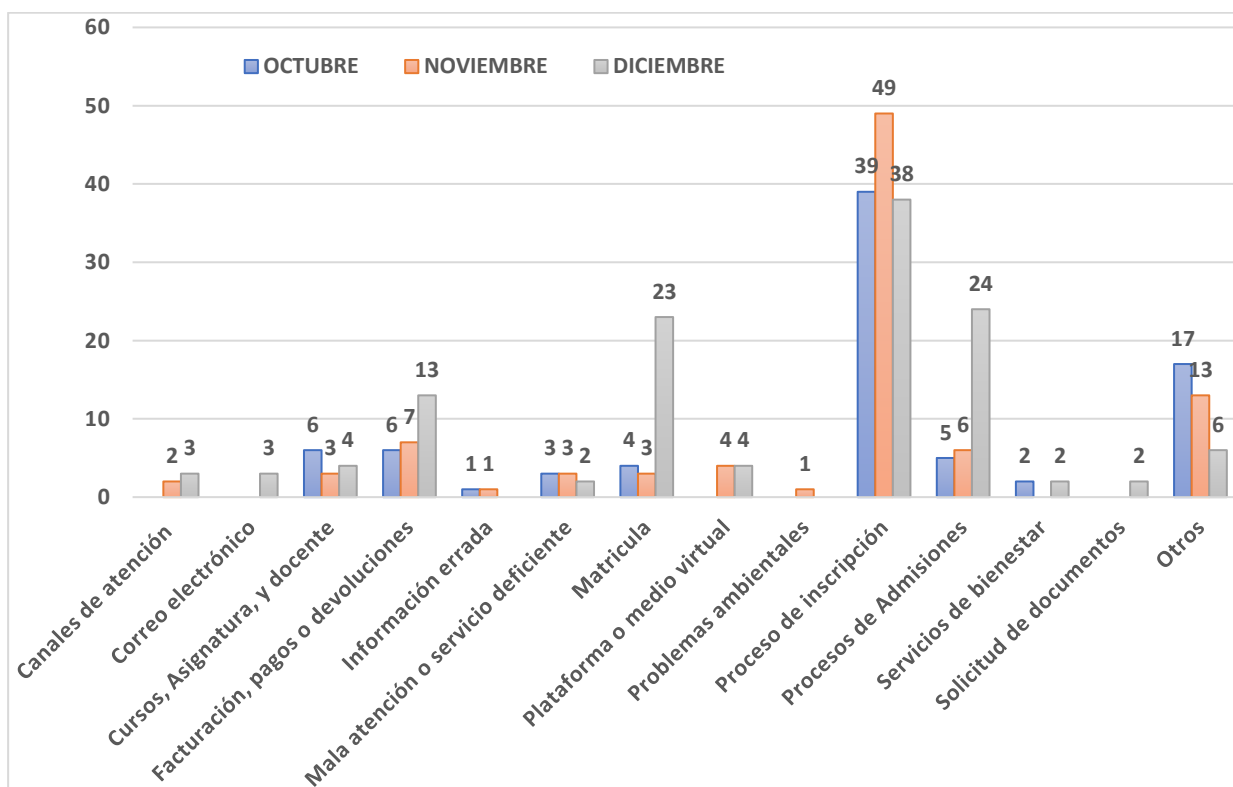
- **Proceso de inscripción (126 PQRSF)**, generadas principalmente por: 58 Reclamos por dificultades con la compra de los PINES para la inscripción, donde los peticionarios manifestaron haber pagado el PIN y no haberlo recibido ni en el momento del pago, ni por el correo electrónico, el cual fue informado al realizar el pago por PSE; 52 peticiones relacionadas con solicitud de información o dificultades con el registro de la inscripción, originadas algunas de ellas por el retraso en el inicio del proceso de inscripción; inquietudes sobre fechas de exámenes de admisión no programadas por modificación del proceso de selección, al suprimir de éste, la prueba de admisión y no informarse previamente a los usuarios; dificultades en la inscripción de reingreso o transferencia en algunos programas no ofertados por la institución para el periodo académico 2023-1; otras dificultades con el sistema para realizar la inscripción; y 16 peticiones con temas diversos como: información de programas, homologación y reconocimiento de asignaturas, mala atención, entre otros.
- **Otros (36 PQRSF)**, con temas diversos como: información institucional, información sobre PQRS, información sobre contratos, certificados tributarios, certificados de contratistas, solicitud de practicantes, convocatoria docente, entre otros.
- **Proceso de Admisiones (35 PQRSF)**, comprende peticiones por solicitudes de certificados académicos, asesoría de matrícula de estudiantes nuevos, resultados de admisión, solicitud de grados, cargue de documentos para la matricula académica, validaciones académicas, pruebas ICFES y otros temas a cargo del Departamento de Admisiones y Programación Académica.
- **Matricula (30 PQRS)**, causas originadas con la asesoría de matrícula de estudiantes antiguos, información sobre el proceso, suspensión o cancelación matricula, cambio de modalidad académica, inconformidad con el proceso, entre otros.
- **Facturación, pagos o devoluciones (26 PQRS)**, agrupa peticiones por bloqueo de SIAWEB ocasionadas por deudas relacionadas con pagos de matrícula de periodos anteriores, devoluciones de dinero, liquidaciones de matrícula, mala atención, reportes al ICETEX, pago sostenimiento de presupuesto participativo, cobro de matrícula del periodo 2023-1, y matricula cero.

Tabla No. 2 – Causas por mes de recepción

CAUSA	MESES			TOTAL
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Canales de atención		2	3	5
Correo electrónico			3	3
Cursos, Asignatura, y docente	6	3	4	13
Facturación, pagos o devoluciones	6	7	13	26
Información errada	1	1		2
Mala atención o servicio deficiente	3	3	2	8
Matricula	4	3	23	30
Plataforma o medio virtual		4	4	8
Problemas ambientales		1		1
Proceso de inscripción	39	49	38	126
Procesos de Admisiones	5	6	24	35
Servicios de bienestar	2		2	4
Solicitud de documentos			2	2
Otros	17	13	6	36
TOTAL	83	92	124	299
PORCENTAJE	28%	31%	41%	100%

En el mes de diciembre finaliza el proceso de inscripción para el periodo académico 2023-1 y empiezan a disminuirse el número de peticiones relacionadas con el proceso, pero se aumentan otras que son consecuencias del él, relacionadas con: los procesos de admisiones; Matriculas; y facturación, pagos y devoluciones.

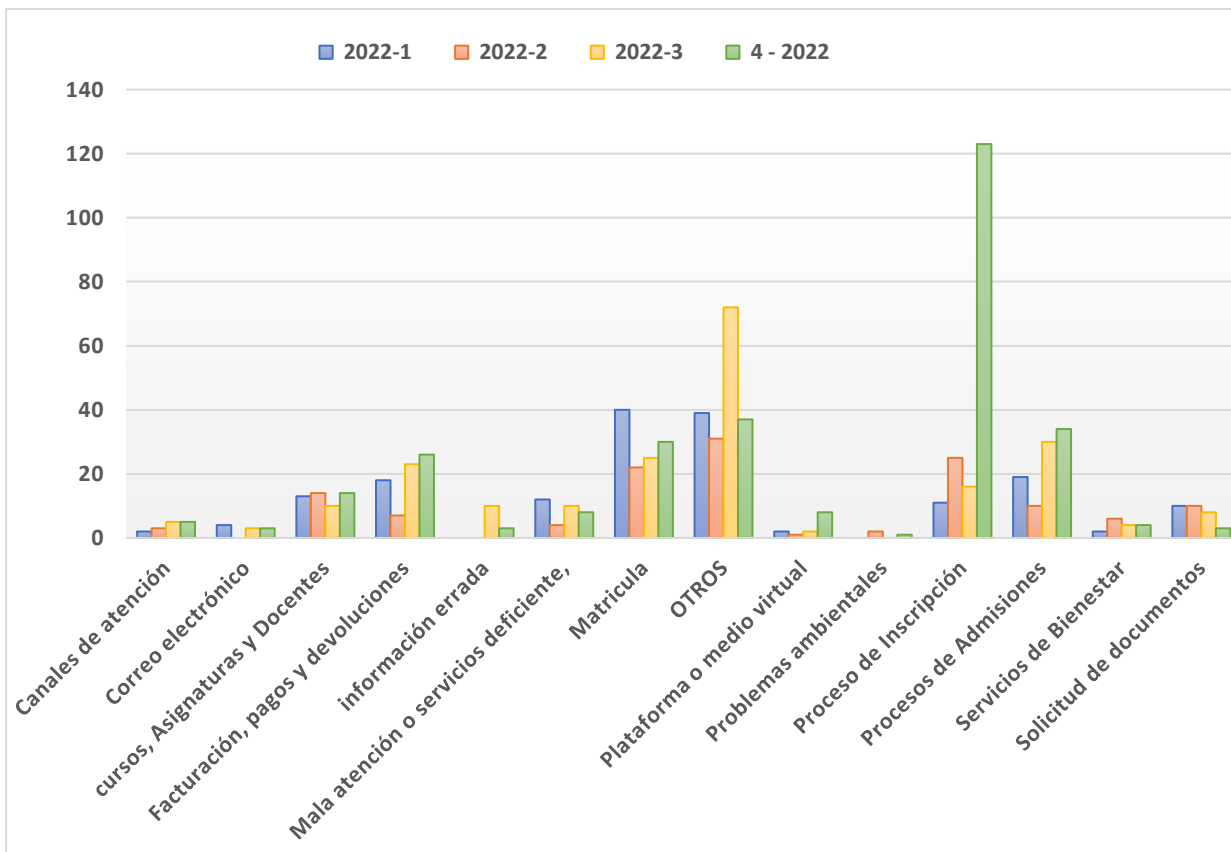
Figura No. 3, Causas por meses del cuarto trimestre de 2022



Al analizar las causas más representativas que dieron origen a las peticiones en el cuarto trimestre de 2022, comparadas con el comportamiento en los otros tres trimestres del año, observadas en la figura No. 4, se puede concluir:

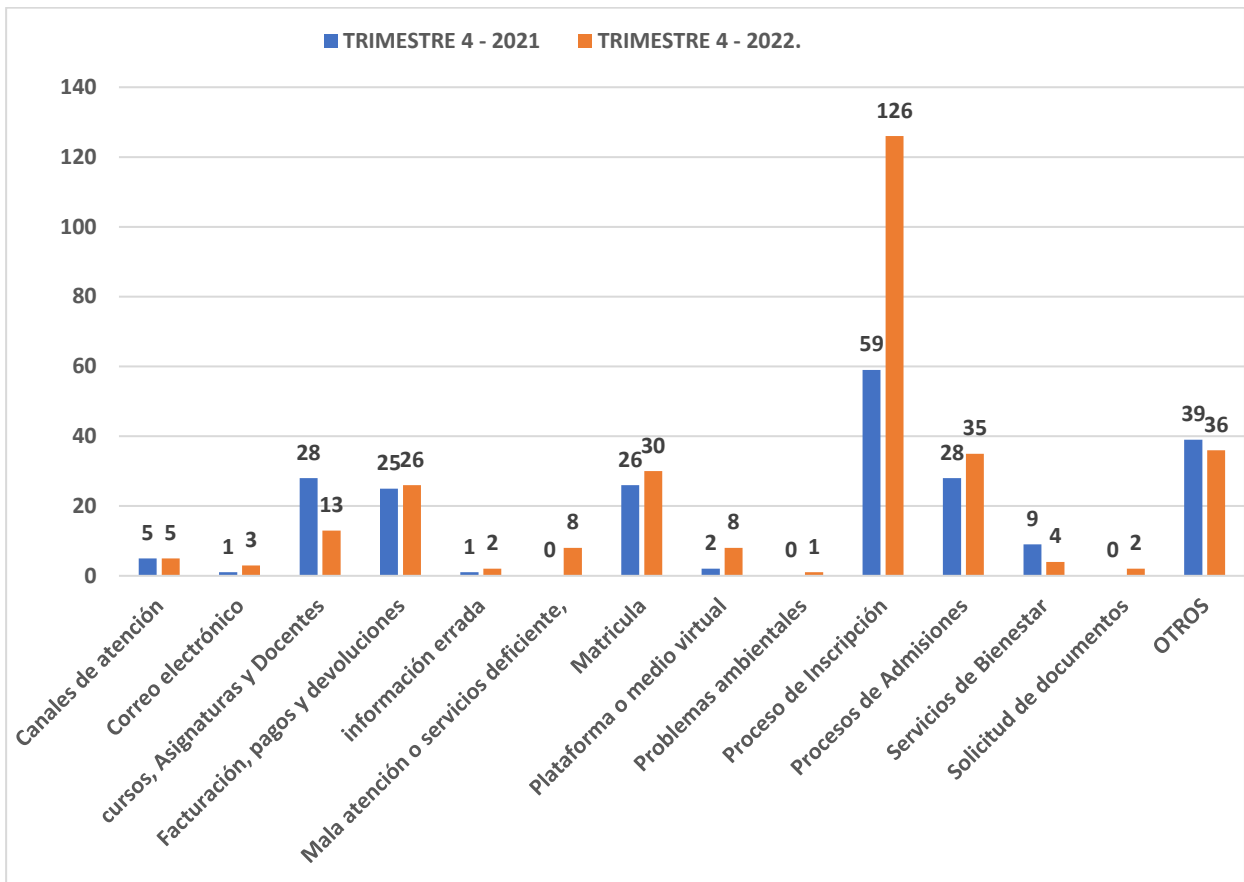
- **Proceso de inscripción**, tuvo un incremento alto en el cuarto trimestre en comparación con los otros trimestres, incluido el segundo donde también se presentó el proceso de inscripciones en la institución
- **Otros**. En el cuarto trimestre disminuyó con relación al tercer y primer trimestre del año y sin mucha variación con relación al segundo. El aumento de las peticiones en el tercer trimestre se origina por temas relacionados con grados académicos, certificados tributarios requeridos para la declaración de renta, información sobre contratos, información institucional, prácticas, convenios, carné, banco de empleo, y otros
- **Proceso de Admisiones**, El trimestre 4 presenta una diferencia grande en comparación con el segundo trimestre de 2022, periodo con procesos similares de resultados de admisión y matrícula de estudiantes nuevos
- **Matricula**, Esta causa no presenta una variación significativa con relación a los otros periodos con procesos homogéneos.
- **Facturación, pagos o devoluciones**, Esta causa presenta en el cuarto trimestre, un pequeño aumento en comparación con el trimestre anterior (2022-3), pero con gran variación en comparación con trimestre 2022-2, periodo en el cual se presentan procesos de inscripción y de admisiones, similares.

Figura No. 4, Causas por trimestre del año 2022



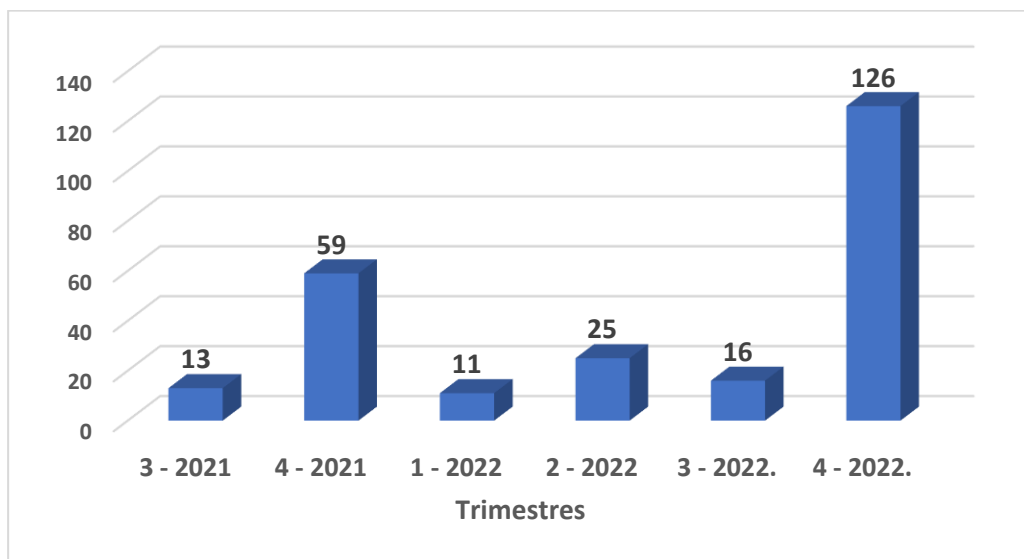
En la figura número 5, donde se comparan las causas que dan origen a las PQRSF en los trimestres 4-2021 y 4-2022, tienen un comportamiento de pequeñas variaciones, con excepción del proceso de inscripciones, que como se informó anteriormente, esto se debió a las dificultades de los usuarios en la compra del PIN y la modificación de proceso o metodología para la selección de los aspirantes nuevos; situación que también se evidencia al comparar los dos periodos similares u homogéneos por procesos y dificultades académicas (paro estudiantil).

Figura No. 5 Causas de PQRSF en los trimestres 4-2021 y 4-2022.



Adicionalmente, al consultar el histórico de las peticiones relacionadas con este proceso en los últimos 6 trimestres, comprendidos entre el trimestre 3-2021 al trimestre 4-2022, (ver figura No. 6), se evidencia aún más, que el incremento en este último, es un caso atípico.

Figura No. 6 Numero de PQRSF del proceso de inscripción en los trimestres comprendidos entre el 3-2021 y 4-2022



c. Estado de atención de las peticiones, por dependencia

El estado de atención de las peticiones del trimestre 4-2022 es del 98% con respuestas, frente al 2% pendientes de ellas; además, se observa que la dependencia con mayor número de peticiones asignadas fue el Departamento de Admisiones y Programación Académica con el 41.8% y la Vicerrectoría Administrativa con el 31.4%, como se muestra en la Tabla No. 3.

Tabla No. 3 - Estado de atención de las PQRSF, por dependencias

DEPENDENCIA AGRUPADA	Atendidas	Pendientes	Total	Porcentaje
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	125		125	41,8%
DEPARTAMENTO DE PERSONAL	1		1	0,3%
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	9		9	3,0%
DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	5		5	1,7%
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y PUBLICACIONES	1		1	0,3%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN ACADÉMICA	4		4	1,3%
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	3	3	6	2,0%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	12	2	14	4,7%
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	4		4	1,3%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	4		4	1,3%
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	10		10	3,3%
OFICINA DE PRÁCTICAS	8		8	2,7%
PROGRAMA DE EGRESADOS	2		2	0,7%
RECTORÍA	3		3	1,0%
SECRETARÍA GENERAL	4		4	1,3%
UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS	1		1	0,3%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	94		94	31,4%
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	2		2	0,7%
VICERRECTORÍA GENERAL	1	1	2	0,7%
TOTAL	293	6	299	100,0%
PORCENTAJE	98,0%	2,0%	100,0%	

Las peticiones que no presentan respuestas en el sistema de gestión documental corresponden a 3 quejas y 3 solicitudes de información; además, se puede evidenciar que las dependencias con peticiones pendientes de respuesta son: la Facultad de Artes y Humanidades con 3 peticiones; seguida por la Facultad de Ciencias económicas y Administrativas y la Vicerrectoría General con 1 (ver tabla No. 4)

Tabla No. 4. Peticiones pendientes de respuesta

RADICADO	Dependencias Agrupadas	origen	Tipo Solicitud	OBSERVACION
PQ202220000474	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Estado académico	Solicitud de Información	
PQ202220000584	VICERRECTORÍA GENERAL	Queja no atendida	Queja	
PQ202220000658	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Resultados sustentación trabajo de grado	Queja	

PQ202220000659	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	Homologación asignaturas	Solicitud de Información	La PQRS fue devuelta, pero por problemas del sistema no se refleja a la radicadora para redireccionarla -
PQ202220000669	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	Habilitación	Queja	
PQ202220000734	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Homologación asignaturas	Solicitud de Información	

Al realizar seguimiento a las dependencias que presentaron el mayor número de peticiones en el trimestre 4-2021 (trimestre similar en procesos y situaciones académicas), se evidencia que para el trimestre 4-2022 se presenta un incremento considerable de peticiones al departamento de Admisiones y programación académica y la Vicerrectoría Administrativa, en ambos periodos, con una variación muy significativa, a diferencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas; la Facultad de Ingenierías y la Secretaría General; dependencias que presentan una disminución considerable.

Tabla No. 5 Comportamiento de las peticiones en los trimestres 4-2021 y 4-2022, de las 5 dependencias con mayor número en trimestre 4-2021

DEPENDENCIA	4 - 2021	4 - 2022	VARIACION
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	81	125	54,3%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	24	14	-41,7%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	16	4	-75,0%
SECRETARÍA GENERAL	20	4	-80,0%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	35	94	168,6%

d. Tiempos de respuesta

El artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, establece los tiempos para las respuestas:

“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”

Para obtener los días hábiles utilizados para dar respuesta, se toma la diferencia de días entre la fecha de respuesta y la de origen y se restan: los días no hábiles (sábados, domingos y días de fiesta); el tiempo de suspensión de términos utilizado, establecidos en la Resolución Rectoral 1823 del 16 de diciembre de 2022 por medio de la cual se suspendieron los términos en todos los actos y procedimientos administrativos de competencia del Instituto Tecnológico Metropolitano, durante el período comprendido entre el diecinueve (19) de diciembre de 2022 y el nueve (9) de enero de 2023, ambas fechas incluidas; además, se restan los días informados a los peticionarios que se tomaran para dar respuesta (extensión de tiempo), de acuerdo con lo establecido por la norma.

En la tabla No. 6, se exponen el número de peticiones atendidas clasificada por el cumplimiento del tiempo de respuesta de acuerdo al tipo de PQRSDf o peticionario; tomándose para el análisis 293 respuestas; donde se observa que el 90.1% fueron atendidas cumpliendo con los tiempos establecidos por la norma; el 9.6% no cumplió los tiempos, y a un 0.3% no se le pudo establecer el tiempo de respuesta por haber sido atendido sin haberlo registrado en el sistema, ni dejado evidencia de la fecha de recibo que permita establecer el tiempo transcurrido entre la fecha del origen y la de la respuesta, se deduce que este pudo llegar por correo electrónico o recibido directamente en la dependencia que la atendió dificultando la trazabilidad.

Adicionalmente, se tiene que el 26.3% son atendidas sin utilizar días hábiles, el 38.9% son atendidas entre 1 y 5 días hábiles, el 21.8% entre 6 y 10 días hábiles, el 5.8% entre 11 y 15 días hábiles y el 7.2% fueron atendidas después de los 15 días hábiles

Tabla No 6. Tiempos de respuesta.

Días hábiles de respuesta	Cumplió	No cumplió	Sin radicado de origen	Total	Porcentaje
0	77			77	26,3%
1	26			26	8,9%
2	29			29	9,9%
3	22			22	7,5%
4	15			15	5,1%
5	22			22	7,5%
6	13	1		14	4,8%
7	18	1		19	6,5%
8	6			6	2,0%
9	16			16	5,5%
10	9			9	3,1%
11	5	1		6	2,0%
12	4			4	1,4%
13	1	2		3	1,0%
14		1		1	0,3%
15	1	2		3	1,0%
16		4		4	1,4%
17		2		2	0,7%
19		1		1	0,3%
20		1		1	0,3%
21		4		4	1,4%
23		2		2	0,7%
25		2		2	0,7%
31		1		1	0,3%
32		1		1	0,3%
52		1		1	0,3%
60		1		1	0,3%

Sin radicado de origen			1	1	0,3%
TOTAL	264	28	1	293	100,0%
PORCENTAJE	90,1%	9,6%	0,3%	100,0%	

La relación de las peticiones atendidas por tipo, dependencia, tiempo para la respuesta, días hábiles de respuesta y tiempo superado después del tiempo establecido por la norma, se encuentra relacionado en la tabla No. 7

Tabla No. 7 -. Peticiones atendidas fuera del tiempo establecido por la norma.

No.	Radicado	Dependencias	Tipo Solicitud	Tiempo para la respuesta	Días Hábiles de respuesta	Tiempo excedido
1	CE202210003081	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reclamo	15	19	4
2	CE202210003168	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Solicitud de información	10	16	6
3	CE202210003399	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Solicitud de información	5	7	2
4	CE202210003544	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Solicitud de información	10	25	15
5	CE202210003584	RECTORÍA	Solicitud de información	10	17	7
6	CE202210003632	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Solicitud de información	5	6	1
7	CE202210003859	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Solicitud de Información	10	23	13
8	PQ202220000464	DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	14	4
9	PQ202220000465	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	Solicitud de Información	10	13	3
10	PQ202220000467	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	15	5
11	PQ202220000499	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Reclamo	15	20	5
12	PQ202220000518	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Queja	15	32	17
13	PQ202220000524	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reclamo	15	21	6
14	PQ202220000526	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reclamo	15	31	16
15	PQ202220000567	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	17	7
16	PQ202220000568	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	16	6
17	PQ202220000569	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	23	13
18	PQ202220000570	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	Solicitud de Información	10	15	5
19	PQ202220000577	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	13	3
20	PQ202220000583	VICERRECTORÍA GENERAL	Reconocimiento o Felicitación	15	21	6
21	PQ202220000585	SECRETARÍA GENERAL	Solicitud de Información	10	60	50
22	PQ202220000587	OFICINA DE PRÁCTICAS	Queja	15	21	6
23	PQ202220000590	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	11	1
24	PQ202220000598	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	Reclamo	15	16	1
25	PQ202220000633	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	Reclamo	15	16	1
26	PQ202220000638	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Sugerencia	15	21	6
27	PQ202220000661	FACULTAD DE INGENIERÍAS	Reclamo	15	25	10
28	PQ202220000662	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	52	42

e. Envío de respuestas

La institución en cumplimiento a las exigencias legales relacionadas con las PQRSDf, estableció un sitio web con enlace al sistema de gestión documental “somos gestión positiva G+” como sistema oficial de comunicación para atenderlas (recibir y responder), el cual permite enviar la respuesta al correo electrónico del peticionario, dejando evidencia en el historial de envío del aplicativo, porque el solo radicado no indica que la petición fue atendida; si bien en el caso de las PQRSDf presentadas por la página web arroja el radicado para la consulta de la respuesta, estas deben ser informadas al peticionarios como se establece en el artículo 28 la Resolución Rectoral 289 de 2022.

“ARTÍCULO 28. RESPUESTA A LAS PETICIONES. La respuesta a las peticiones deberá notificarse (si contra ella proceden recursos), realizarse como respuesta al radicado de la PQRSDf recibida para que esta pueda consultarse por el peticionario, enviarse por correo electrónico si el peticionario lo suministró o comunicarse al peticionario; siempre dentro los términos de ley, atendiendo calidad en su presentación, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa, clara y congruente, acorde con lo solicitado.” Subrayado

De acuerdo al registro en el historial de envío del sistema de información G+, de las 293 peticiones atendidas, el 49.8% fueron notificadas por correo electrónico; el 47.1% no se evidencia envío de correo o correspondencia de notificación y el 3.1% no existe la posibilidad de informar por haberse registrado como persona anónima sin posibilidad de enviarse comunicación; (ver tabla No. 8). Las dependencias que más inciden en este error son: La Vicerrectoría Administrativa y Financiera con un 81.9% de solicitudes atendidas sin historial de envío; y el segundo lugar lo ocupa el Departamento de Admisiones y Programación Académica con un 32.8%.

Tabla No. 8. PQRSDf por dependencia e historial de envío en Gmas

DEPENDENCIAS	Con historial de envío	Sin historial de envío	Persona anonima	Total
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	80	41	4	125
DEPARTAMENTO DE PERSONAL	1			1
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	2	6	1	9
DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	5			5
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y PUBLICACIONES			1	1
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN ACADÉMICA	3	1		4
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	3			3
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	5	6	1	12
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	3	1		4
FACULTAD DE INGENIERÍAS	4			4
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	7	3		10
OFICINA DE PRÁCTICAS	5	3		8
PROGRAMA DE EGRESADOS	2			2
RECTORÍA	2		1	3
SECRETARÍA GENERAL	4			4
UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS	1			1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16	77	1	94
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	2			2
VICERRECTORÍA GENERAL	1			1
TOTAL	144	138	9	293
PORCENTAJE	49,8%	47,1%	3,1%	100,0%

f. Satisfacción según encuesta.

De las 282 PQRSF recibidas por el portal web de la institución en el trimestre, solo 5 de los usuarios o peticionarios (1.8%), diligenciaron la encuesta de satisfacción; y de ellos, 3 manifestaron estar insatisfechos con la respuesta (ver tabla 9); aunque todos manifestaron haber recibido la respuesta en forma respetuosa (ver tabla No. 10)

Tabla No. 9. Estado de satisfacción del usuario según encuestas

ESTADO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
SATISFECHO	1	20%
CONFORME	1	20%
INSASTIFECHO	3	60%
TOTAL	5	100,0%

Las 3 personas que manifestaron estar insatisfechos por las respuestas recibidas presentaron la siguiente justificación:

- 202210003018: “no entiendo bien”
- 202220000591 “No resolvieron absolutamente nada, solamente la devolvieron diciendo que no eran competentes”.
- 202220000639 “la respuesta no concuerda con lo publicado en la página oficial del ITM, pues informan en la respuesta que no puedo aspirar al ciclo propedéutico por ser estudiante bajo la modalidad virtual, sin embargo, en la oferta académica claramente en la tecnología de análisis de costos y presupuestos - virtual existe la opción de continuar con el ciclo complementario con ingeniería financiera. En ese sentido no es válida la respuesta, además porque se configura publicidad engañosa si no está alineado con lo que publican en sus páginas oficiales.”

Tabla No. 10. Encuestas, satisfacción del usuario

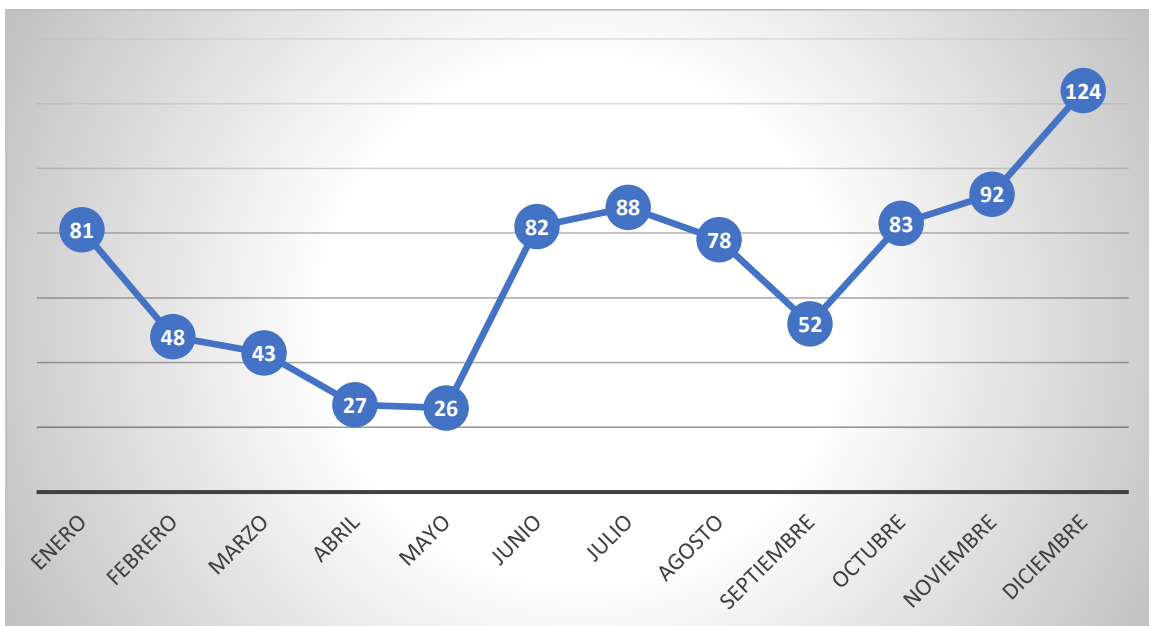
PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La respuesta Resolvió la necesidad?	4	1
¿La respuesta fue en el tiempo establecido?	3	2
¿La respuesta fue entendible?	3	2
¿La respuesta fue respetuosa?	5	0
¿Pudo acceder fácil a la página?	5	0

CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a las PQRSDF durante el trimestre 4-2022, se observaron:

- El mayor número de peticiones se presentan durante los tiempos que se desarrollan los procesos misionales en la institución (inscripciones y matriculas).

Figura No. 7, Numero de peticiones por mes, durante el año 2022



- Se siguen presentando respuestas sin texto, solo con destinatario, asunto y firma del responsable; situación que se soluciona con el envío de la respuesta por correo electrónico y adjuntando en la respuesta del gmas, copia del correo enviado por el Outlook, Estos casos se presentan en menor frecuencia con relación al trimestre inmediatamente anterior.
- Respuestas que según indica el responsable, son atendidas por correo electrónico, pero sin ninguna evidencia de ello.
- Sigue presentándose respuestas que no son de fondo, ni coherentes con lo solicitado; con evasivas y sugiriendo enviar correos electrónicos para obtener solución a lo solicitado.
- Peticiones atendidas por funcionarios no competentes, bien porque se les direcciona por error y no las devuelven al archivo para su redireccionamiento o porque son delegadas a personas que no pertenecen a la misma dependencia del destinatario principal.
- Derechos de petición no radicados en el sistema de Gestión documental de la institución, G+ y respuestas de los mismo, lo que dificulta el análisis porque en la trazabilidad se tienen respuestas sin origen y algunos de ellos se atienden como comunicaciones internas sin serlas (prefijo CI) y no por comunicaciones externas (CE).
- Radicados a los cuales no se les evidencia que estos se hayan enviado por correo electrónico para cumplir con la establecido por la norma de notificar al peticionario.
- Las encuestas de satisfacción a las PQRSF solo están disponible para diligenciar por los funcionarios que reciben las respuestas por correo electrónico y no desde el sitio de consulta en la página web.

RECOMENDACIONES

Con el fin de disminuir el número de las PQRSDf que corresponden a trámites establecidos por la institución y aumentar la satisfacción de la comunidad ITM frente a los procesos, donde el usuario perciba que su inquietud es importante para la institución, y además, que el estudiante comprenda que no todo lo requerido en la cotidianidad académica se realiza a través de una PQRSDf; se recomienda:

Insistir a través de comunicados, boletines u otro medio para que los responsables comprendan la importancia de la redacción de la respuesta en forma coherente, clara y pertinente a la petición, donde esta no se entienda como un escrito de unas cuantas líneas por cumplir con una función.

Continuar con las campañas de sensibilización a los usuarios, especialmente a los estudiantes donde se les indique, los tipos de PQRSDf, que canales existen para realizar cada una de ellas y diferenciarlas de los trámites ordinarios del proceso académico.

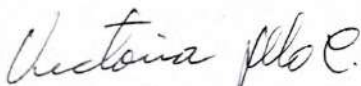
Insistir con el área de sistemas para que el peticionario pueda diligenciar la encuesta de satisfacción desde el sitio donde le hace seguimiento a la petición o consulta la respuesta

Informar a los funcionarios sobre “Responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y la transparencia y acceso a la información pública”.

Coordinar con el líder del proceso o dependencias; acciones de mejora para los temas o causas que presentaron el mayor número de peticiones

Enviar desde la oficina de control interno disciplinario, oficio a las personas que incumplan los tiempos de respuesta de acuerdo a la norma, recordando la obligación como funcionario público; esto con el fin de disminuir el tiempo de incumplimiento.

Continuar con las capacitaciones presenciales por dependencias sobre la utilización del aplicativo para las respuestas a las PQRSDf, enfatizando en la importancia de dejar la evidencia del envío de la respuesta relacionando el correo del usuario en el gmas responder oportunamente de acuerdo a los procesos misionales; devolver al Archivo Central en el menor tiempo posible las PQRSDf que no son de su competencia; y en caso de delegarla, que esta es solo a funcionarios de la dependencia y no lo exime de la responsabilidad de verificar que la respuesta se dé en los tiempos establecidos y en forma oportuna.



VICTORIA JARAMILLO CARDENAS

Contratista

ANEXO: Archivo de Excel con la base de datos utilizada en el análisis de la información