



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

**Trimestre 4 - 2023**

**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 y expidió la Resolución 1215 de 2023, donde se establecen las directrices relacionadas con la recepción y atención a las peticiones recibidas en la institución .

Este informe exponer lo observado en el seguimiento realizado a las peticiones (PQRS...) 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, especialmente lo contemplado en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, reglamentada por la Ley 1755 de 2015, el cual establece:

**“ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.**

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”*

En el seguimiento se realizado 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

## INDICE DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL .....	6
2. ALCANCE .....	6
3. ANALISIS .....	6
a. Recepción de PQRSDF por canales de recepción .....	6
b. PQRS... por mes de ingreso .....	8
c. Tiempos de respuesta .....	12
d. Respuestas por dependencias .....	15
4. CONCLUSIONES .....	20
5. RECOMENDACIONES .....	22

## INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 - Tipos de PQRSDf por tipo de registro .....	7
Tabla No. 2 – Peticiones por mes de registro .....	8
Tabla No. 3 - Causas por mes de recepción .....	11
Tabla No. 4 - Cantidad de peticiones por tiempos de respuesta .....	13
Tabla No. 5 - Cantidad de peticiones por rangos de respuestas y tiempo límite establecido por la norma .....	14
Tabla No. 6 -. PQRS... por dependencias y forma de respuesta .....	16
Tabla No. 7 -. Tabla No. 7 - Peticiones atendidas fuera del tiempo establecido por la norma .....	18
Tabla No. 8 - PQRS... por dependencia e historial de envío en Gmas.....	19

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura No. 1 – Tipo de petición por mes de recepción.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura No. 2 - Grupo de causas por mes de recepción .....</b>	<b>12</b>
<b>Figura No. 3 - Peticiones por rangos de respuestas y tiempo límite establecido por la norma .....</b>	<b>14</b>
<b>Figura No. 4 -. Total de PQRS...por dependencias .....</b>	<b>17</b>
<b>Figura No. 5, Número de PQRS por mes, de enero de 2022 a diciembre de 2023..</b>	<b>20</b>

## 1. OBJETIVO GENERAL.

Informar lo observado en el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, presentadas al Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria - ITM; durante el cuarto trimestre del año 2023.

## 2. ALCANCE:

Peticiones registradas en las series documentales: Derechos de petición y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRS..., registradas en el 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 2023, su estado de respuesta (oportuna, extemporánea, pendiente) al 31 de enero de 2024, fecha límite para resolver la última petición recibida del trimestre.

## 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 2023, se presentaron en el sistema de gestión documental oficial de la institución “Somos Gestión Positiva - G+”, 154 radicados entre las dos series documentales establecidas para registrar las PQRS...

Los canales y/o serie documental por los cuales ingresaron las peticiones fueron:

- 139 peticiones con la serie documental: peticiones, quejas y reclamos – PQRS..., con prefijo PQ, las cuales son registradas directamente por los usuario desde el aplicativo del Portal Web, dispuesto por la institución para su atención (recepción y consulta de respuesta).
- 15 Peticiones registradas con la serie documental derechos de petición que comprenden: 10 peticiones con prefijo CR, peticiones radicadas directamente por la auxiliar del archivo central de la institución como comunicaciones externas recibidas; y

5 peticiones con prefijo CI, correspondiente a peticiones internas registradas directamente por el usuario (empleados o docentes de la institución).

Todas las peticiones recibidas en el trimestre fueron de interés particular, y como se puede observar en la tabla No. 1, de las 154 PQRS... radicadas en el G+, el 90% con prefijo PQ, fueron diligenciadas directamente desde el aplicativo dispuesto por la institución en la página web.

Los tipos de petición con mayor participación en el total de las PQRS... que superan el 10% del total del trimestre fueron: las peticiones ordinarias con el 31.2%, las solicitudes de información con el 27.9%; seguidas por los reclamos y quejas con el 23.4% y 13% respectivamente.

Dentro de los tipos de PQRS..., de mayor importancia por ser coherentes con la prestación del servicio, el funcionamiento y buen nombre de la institución, son: las **denuncias**, por su relacionamiento con una posiblemente conducta irregular de algún funcionario de la institución; las **quejas** por ser la inconformidad, desagrado o descontento con la conducta de uno o varios servidores públicos al servicio de la institución; y el **reclamo** como exigencia de solución referente a la mala o indebida prestación de un servicio o a la falta de atención; sin restarle importancia a los otros tipos como; las peticiones ordinarias, la solicitud de información y/o documentos, las sugerencias, las felicitaciones y reconocimientos y los respectivos recursos.

**Tabla No. 1 - Tipos de PQRSF por tipo de registro**

TIPO DE PETICIÓN	TIPO DE REGISTRO			TOTAL	PORCENTAJE
	CI	CR	PQ		
Apelaciones	0	1	1	2	1,3%
Denuncias	0	0	3	3	2,0%
Petición	0	1	47	48	31,2%
Quejas	3	2	15	20	13,0%
Reclamos	1	2	33	36	23,4%
Reconocimientos o Felicitaciones	0	0	1	1	0,6%
Solicitudes de Información	1	4	38	43	27,9%
Sugerencias	0	0	1	1	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>139</b>	<b>154</b>	<b>100,0%</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>3,2%</b>	<b>6,5%</b>	<b>90,3%</b>	<b>100,0%</b>	

## b. PQRSDF por mes de ingreso

En el cuarto trimestre de 2023, el mayor número de PQRSDF se presenta en el mes de diciembre con el 38.96%, seguido por el mes de noviembre con el 33.77% y en tercer lugar se encuentra el mes de octubre con el 27.27%; ver tabla No.2

**Tabla No. 2. Peticiones por mes de registro**

Tipo de PQRSDF...	MES DE REGISTRO			Total
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Apelación	2	0	0	2
Denuncia	0	2	1	3
Petición	8	20	20	48
Queja	6	9	5	20
Reclamo	9	7	20	36
Reconocimiento o Felicitación	0	0	1	1
Solicitud de Información	17	14	12	43
Sugerencia	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>52</b>	<b>60</b>	<b>154</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>27,27%</b>	<b>33,77%</b>	<b>38,96%</b>	<b>100,00%</b>

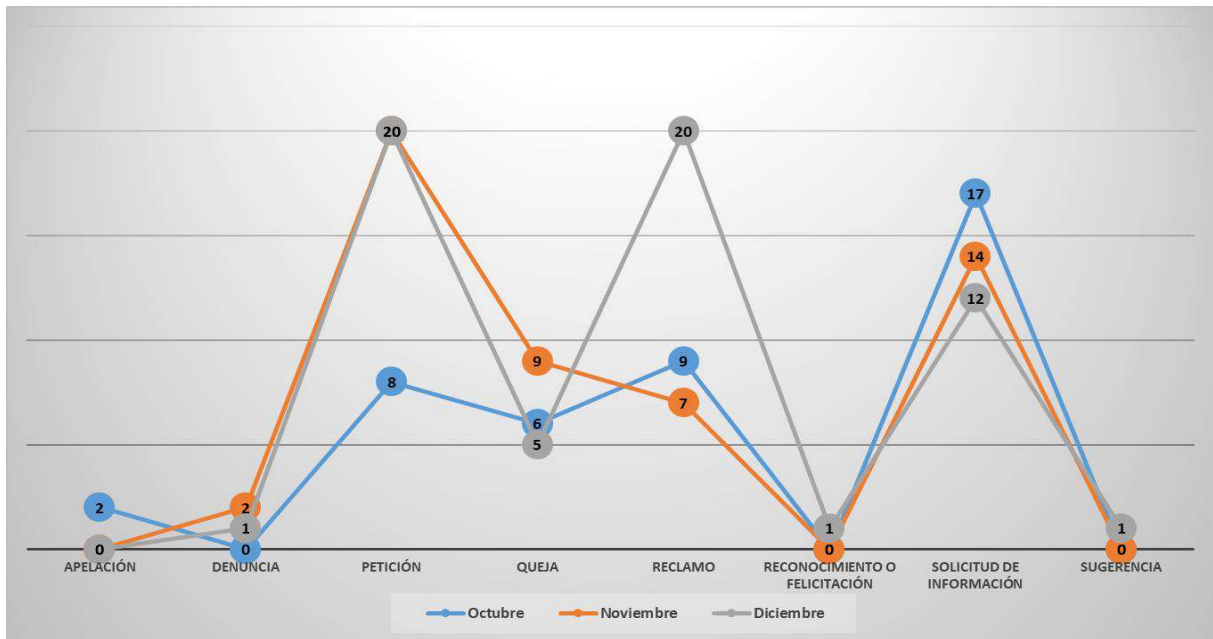
Los temas repetitivos, con más de un registro en cada uno de los tres grupos de mayor importancia (denuncias, quejas y reclamos) son:

- **Denuncias:** Total en el trimestre, 3
  - **Dos** casos relacionados con proceso de elección del representante de los docentes ante el Consejo Directivo.
- **Quejas:** total en el trimestre, 20
  - **Cuatro** casos relacionados con actitud del docente
  - **Dos** casos relacionados con tratamiento de una queja
- **Reclamos:** Total en el trimestre, 36, los casos repetitivos son:
  - Cuatro relacionados con el proceso de selección de estudiantes

- Tres relacionados con la asesoría de matrícula
- Dos por Demora en registro de notas en SIA
- Dos por cobro de matrícula
- Dos por dificultad para ingresar a SIA WEB
- Dos por inconformidad en la asignación de la fecha para la prueba de aptitud

El mayor número de peticiones ordinarias se presentan en los meses de noviembre y diciembre (20), peticiones propias de los procesos que se realizan al finalizar el semestre y el desarrollo del proceso de inscripciones; mientras que en el mes de octubre se presenta menor cantidad (8); pero la solicitud de información y/o documentos presentan un efecto contrario, mayor número de solicitudes en octubre (17), noviembre (14) y en menor cantidad diciembre con 12 solicitudes

**Figura No. 1. Tipo de petición por mes de recepción**



Con el fin de identificar e intervenir el proceso institucional que presenta mayor número de peticiones, se establecieron al interior de la institución, 17 grupos de causas homogéneas para el registro las denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y apelaciones ante el organismo de certificación de personas - OCP:

- Apelación ante organismos de certificación de personas - OCP
- Canales de atención
- Certificados relación contractual

- 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
- Servicios de extensión académica
- Solicitud de documentos
- Otros

Como se muestra en la tabla número 3, las causas con mayor número de peticiones durante el trimestre, son:

- **Otros (36 PQRS... , 23.4%),** Grupo de causas donde se incluyen las que no se ajustan a las otras relacionadas y que corresponden a temas como: información institucional, información sobre PQRS, información sobre contratos, proceso de elección representantes, solicitud de practicantes, entre otros. El mayor número de peticiones de este grupo de causas se recibieron en el mes de octubre con un total de 21, seguido por el mes de noviembre con 9 y diciembre con 6
- **Facturación, pagos o devoluciones (27 PQRSF, 17.5%).**

La segunda (**Facturación, pagos o devoluciones**), relacionadas con: matricula cero, cobros de matriculas, deudas, devolución de dinero, liquidaciones de matrícula, tuvo mayor número de peticiones en diciembre con 13 peticiones, seguido por noviembre con 10 y por último octubre con 4 peticiones

- **Cursos, Asignatura, y docentes (19 PQRS..., 12.3%),** comprende temas relacionados con la actitud de docentes, demora en registro de notas en el Sistema de Información Académico – SIA, ajustes y asesorías de matrícula, homologación de asignaturas, entre otros. El mayor número de peticiones relacionadas con esta causa se da en el mes de noviembre (9), seguida por octubre con 7 y diciembre con 3 peticiones.

**Tabla No. 3 – Causas por mes de recepción**

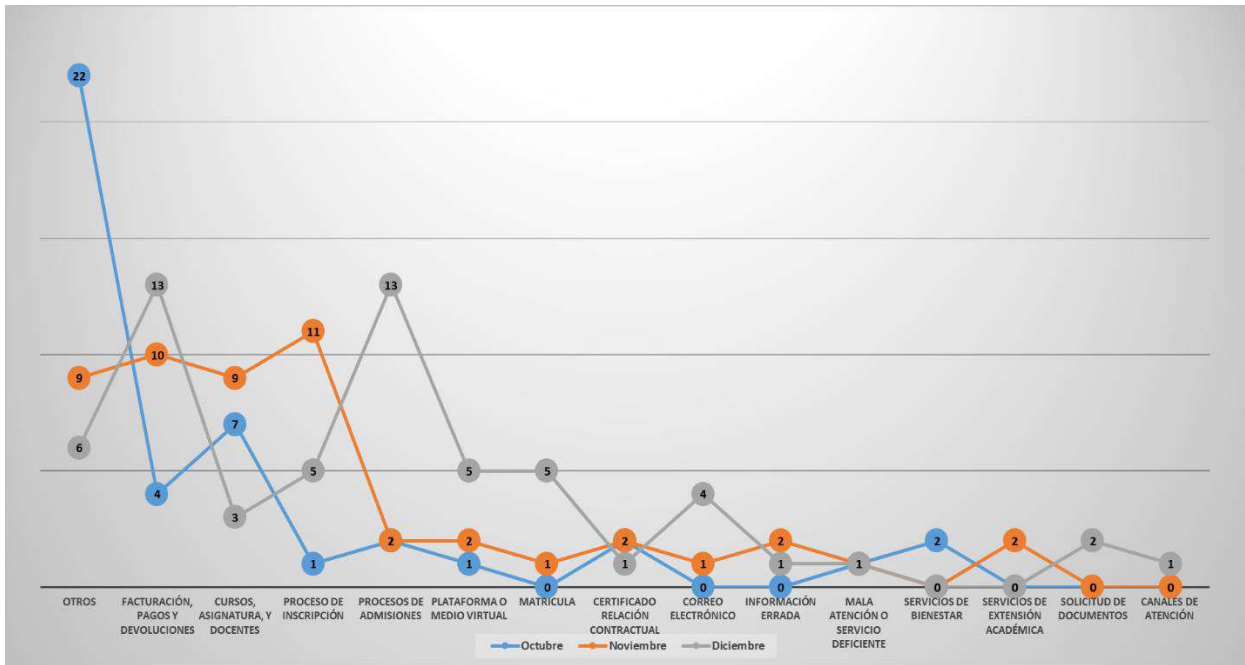
Causas	MES DE REGISTRO			Total	Porcentaje
	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Otros	22	9	6	37	24,0%
facturación, pagos y devoluciones	4	10	13	27	17,5%
Cursos, Asignatura, y docentes	7	9	3	19	12,3%
Proceso de inscripción	1	11	5	17	11,0%
Procesos de admisiones	2	2	13	17	11,0%
Plataforma o medio virtual	1	2	5	8	5,2%
Matricula	0	1	5	6	3,9%
Certificado relación contractual	2	2	1	5	3,3%
Correo electrónico	0	1	4	5	3,3%
Información errada	0	2	1	3	1,9%
Mala atención o servicio deficiente	1	1	1	3	2,0%
Servicios de Bienestar	2	0	0	2	1,3%
Servicios de Extensión Académica	0	2	0	2	1,3%
Solicitud de documentos	0	0	2	2	1,3%
Canales de atención	0	0	1	1	0,7%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>52</b>	<b>60</b>	<b>154</b>	<b>100,0%</b>

Las causas que presentaron el mayor número en cada mes del trimestre son:

- **Octubre:** Otros con 21, Cursos asignaturas y devoluciones con 7 y facturación, pagos y devoluciones con 4 PQRS.
- **Noviembre:** Proceso de inscripción con 11; Facturación, pagos o devoluciones con 10; cursos, asignatura, y docentes, y Otros con 9 PQRS cada una.
- **Diciembre:** Facturación, pagos o devoluciones y procesos de admisiones con 13 cada una; Otros y Proceso de inscripción con 6 PQRS... cada una

**Ver figura No. 2**

Figura No. 2. Grupo de causas por mes de recepción



### c. Tiempos de respuesta

El artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, establece los términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones:

**“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”*

En la tabla No. 4, se exponen la cantidad de peticiones atendidas por tiempo límite de respuesta y el número de días hábiles utilizados para ello, teniéndose en cuenta los tiempos de suspensión de términos establecidos en la Resolución Rectoral 202302088 del 15 de diciembre de 2023.

**Tabla No 4. Cantidad de peticiones por tiempos de respuesta.**

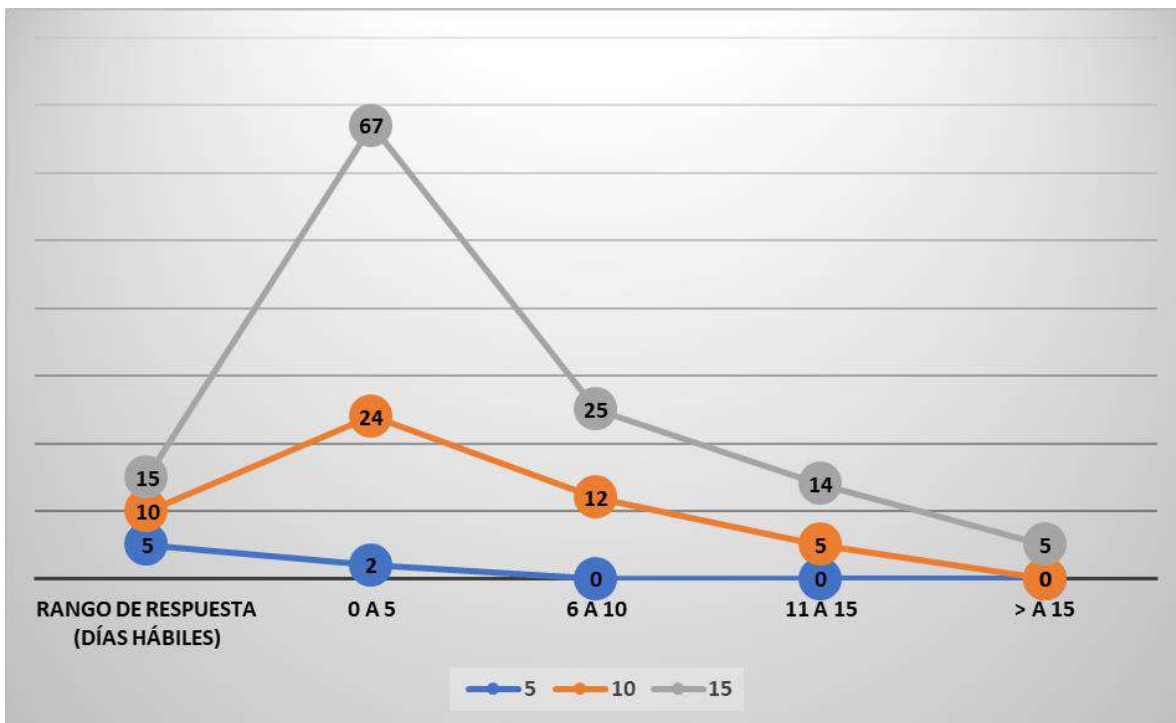
No. de días hábiles de Respuesta	Cantidad de PQRS... por tiempo límite de respuesta			Total PQRS...
	5	10	15	
1	0	12	41	53
2	0	3	9	12
3	0	3	6	9
4	0	2	6	8
5	2	2	8	12
6	0	1	3	4
7	0	4	7	11
8	0	2	7	9
9	0	1	3	4
10	0	1	8	9
11	0	1	4	5
12	0	2	1	3
13	0	1	2	3
14	0	1	4	5
15	0	0	2	2
16	0	0	2	2
19	0	0	1	1
23	0	0	1	1
50	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>41</b>	<b>111</b>	<b>154</b>

Adicionalmente, como se observa en la Tabla No. 5, del total de peticiones recibidas en el trimestre 4-2023, el mayor número de peticiones con una representación del 61% sobre el total de peticiones recibidas, se atienden en un rango de 0 a 5 días hábiles, incluidos todos los tipos de PQRS... que cuentan con diferentes tiempos de respuesta (5, 10 y 15 días hábiles);

**Tabla No. 5 -. Cantidad de peticiones por rangos de respuestas y tiempo límite establecido por la norma.**

Rango de respuesta (días hábiles)	Número de PQRS... por tiempo límite de respuesta				Porcentaje por tiempo límite de respuesta			
	5	10	15	TOTAL	5	10	15	TOTAL
0 a 5	2	24	67	93	100%	59%	60%	61%
6 a 10	0	12	25	37	0%	29%	23%	24%
11 a 15	0	5	14	19	0%	12%	13%	12%
> a 15	0	0	5	5	0%	0%	4%	3%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>41</b>	<b>111</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Figura No. 3. Peticiones por rangos de respuestas y tiempo límite establecido por la norma**



Comparado el número de días que se tenía para dar respuesta de acuerdo al tipo de PQRS... o peticionario con el tiempo real utilizado, se observa que las peticiones que contaban con 5 días hábiles para darles respuesta, fueron atendidas dentro del tiempo establecido por la norma; de las 41 peticiones a las cuales se les debió dar respuesta en

un tiempo máximo de 10 días hábiles, 36 fueron atendidas dentro del tiempo ordinario y 5 en forma extemporánea; y de las 111 peticiones que se contaba con 15 días para darles respuesta, 106 fueron atendidas en forma ordinaria y 5 extemporáneamente.

#### **d. Respuestas por dependencias**

Las peticiones recibidas a través del sistema de gestión documental Gmas, se direccionan a las dependencias relacionadas con el objeto o tema de la misma, o a quien se le haya asignado la responsabilidad de atenderlas. Para el análisis de la PQRS por dependencias, se agrupan las relacionadas con cada facultad a la cual corresponde el programa o departamento académico.

En el cuarto trimestre de 2023, se le dio respuesta a todas las peticiones registradas en las dos series documentales generadas en el sistema de gestión documental de la institución – Gmas para atender las PQRS; a 144, (94%) se les dio respuesta dentro de los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y demás normas relacionadas; y 10, (6%) fueron atendidas en forma extemporánea. Ver tabla No. 6.

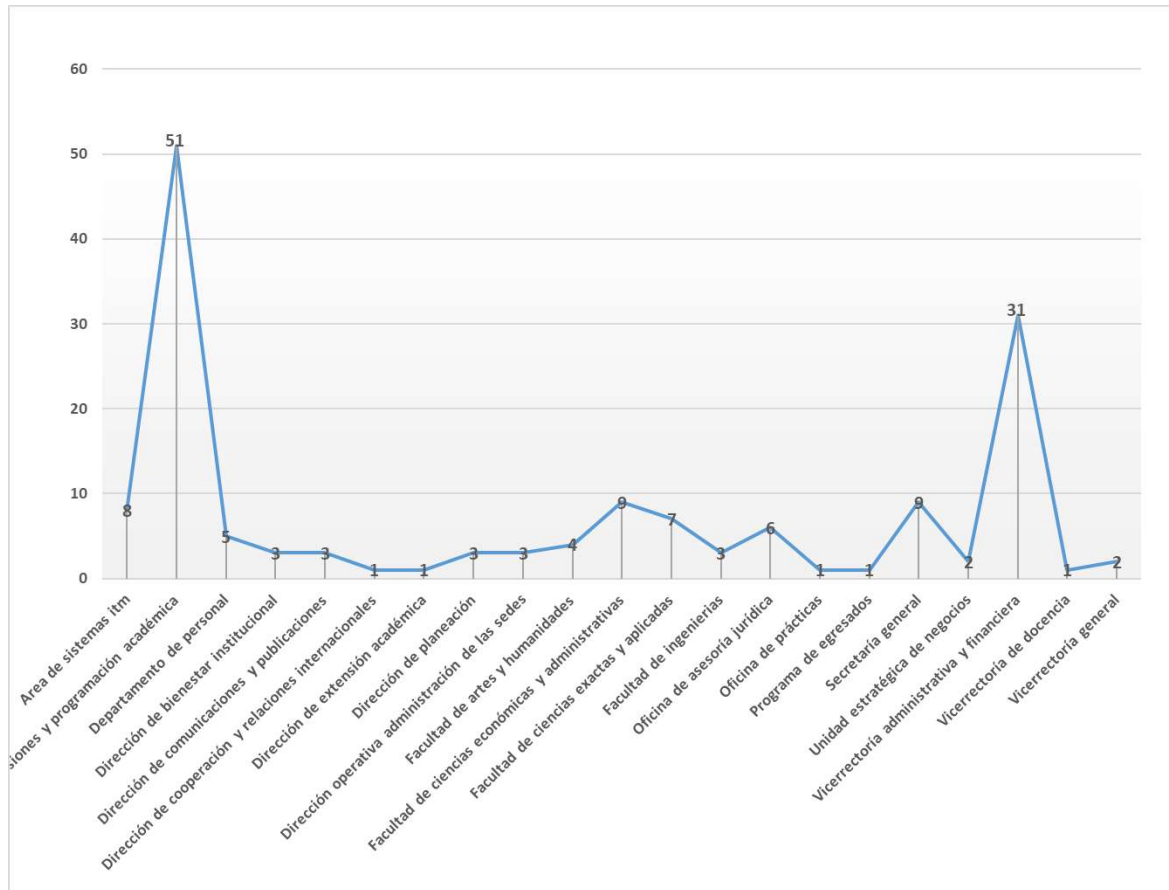
Las dependencias con mayor número de peticiones asignadas en el trimestre fueron:

- Departamento de admisiones y programación académica, 51 PQRS, 33.1%; las cuales comprenden 21 peticiones ordinarias, 14 solicitudes de información, 13 reclamos, 2 quejas y un reconocimiento.
- Vicerrectoría administrativa y financiera, 31 PQRS, 20.1% que comprenden 11 peticiones ordinarias, 9 reclamos, 8 solicitudes de información, 2 quejas y una apelación.
- Facultad de ciencias económicas y administrativas, 9 PQRS, 5.8%; comprenden 4 reclamos, 2 quejas, 2 peticiones ordinarias y una solicitud de información
- Secretaría General, 9 PQRS, 5.8%; comprenden 5 solicitudes de información, 2 denuncias y 2 quejas
- Área de sistemas, 8 PQRS, 5.2%, comprenden 3 peticiones ordinarias, 3 reclamos, una queja y una solicitud de información

**Tabla No. 6 - PQRS... por dependencias y forma de respuesta**

Dependencia	Ordinaria	Extemporanea	Total	Porcentaje
Area de sistemas itm	8	0	8	5,20%
Departamento de admisiones y programación académica	51	0	51	33,10%
Departamento de personal	4	1	5	3,20%
Dirección de bienestar institucional	3	0	3	1,90%
Dirección de comunicaciones y publicaciones	3	0	3	1,90%
Dirección de cooperación y relaciones internacionales	0	1	1	0,70%
Dirección de extensión académica	1	0	1	0,70%
Dirección de planeación	1	2	3	1,90%
Dirección operativa administración de las sedes	3	0	3	1,90%
Facultad de artes y humanidades	3	1	4	2,60%
Facultad de ciencias económicas y administrativas	9	0	9	5,80%
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	7	0	7	4,60%
Facultad de ingenierías	3	0	3	2,00%
Oficina de asesoría jurídica	6	0	6	3,90%
Oficina de prácticas	1	0	1	0,70%
Programa de egresados	1	0	1	0,70%
Secretaría general	9	0	9	5,80%
Unidad estratégica de negocios	1	1	2	1,30%
Vicerrectoría administrativa y financiera	29	2	31	20,10%
Vicerrectoría de docencia	1	0	1	0,70%
Vicerrectoría general	0	2	2	1,30%
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>10</b>	<b>154</b>	<b>100,00%</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>	

**Figura No. 4 -. Total de PQRS...por dependencias.**



De las 10 PQRS atendidas en forma extemporánea, 5 fueron solicitudes de información y/o documentos, 2 quejas, 1 peticiones en general y 2 reclamos.

Las peticiones atendidas después del tiempo establecido por la norma, se encuentran relacionadas en la tabla No. 7, en la cual se relacionan: radicado, dependencia tipo de PQRS..., tiempo límite de respuesta, días hábiles de respuesta y tiempo excedido.

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

Radicado	Dependencia	Tipo Solicitud	Tiempo limite de respuesta	Días hábiles de respuesta	Tiempo excedido
PQ202320000738	Vicerrectoría administrativa y financiera	Petición	15	23	8

PQ202320000720	Facultad de artes y humanidades	Queja	15	50	35
PQ202320000712	Vicerrectoría general	Queja	15	16	1
PQ202320000748	Unidad estratégica de negocios	Reclamo	15	19	4
PQ202320000715	Vicerrectoría general	Reclamo	15	16	1
PQ202320000728	Departamento de personal	Solicitud de Información	10	12	2
CI202300008533	Dirección de cooperación y relaciones internacionales	Solicitud de Información	10	12	2
PQ202320000753	Dirección de planeación	Solicitud de Información	10	13	3
PQ202320000726	Dirección de planeación	Solicitud de Información	10	14	4
PQ202320000746	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de Información	10	11	1

En cumplimiento a las exigencias legales relacionadas con las PQRS..., la institución dispuso 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 154 peticiones a las cuales se les dio respuesta, 114, (74%) fueron notificadas por correo electrónico; a 18, (12%) no se evidencia envío de correo o correspondencia de notificación y a 22 (14%) no había posibilidad de informar o enviarse comunicación por haberse registrado como persona anónima y no haber registrado sus datos en el texto de la petición,

como lo hacen algunas personas que presentan dificultad en el momento de radicar la petición; (ver tabla No. 9).

**NOTA:** En el trimestre se recibieron 24 peticiones como personas anónimas, pero 2 de ellas informaron sus datos en el texto de la petición, algunos aclarando que esto se debía a dificultades de validar sus datos en el momento de registrar la PQRS....

De las 18 peticiones a las cuales no se les observa en el sistema de gestión documental – gmas (historial de envío), como evidencia de notificación de respuesta, el 64% corresponde al Departamento de Admisiones y programación Académica:

**Tabla No. 9, PQRS... por dependencia e historial de envío en Gmas**

Dependencia	Notificado	Sin notificar	Persona anónima	Total
Area de sistemas itm	7		1	8
Departamento de admisiones y programación académica	33	14	4	51
Departamento de personal	4		1	5
Dirección de bienestar institucional	1		2	3
Dirección de comunicaciones y publicaciones	1		2	3
Dirección de cooperación y relaciones internacionales	1			1
Dirección de extensión académica	1			1
Dirección de planeación	3			3
Dirección operativa administración de las sedes	3			3
Facultad de artes y humanidades	4			4
Facultad de ciencias económicas y administrativas	8		1	9
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	1		6	7
Facultad de ingenierías	1	1	1	3
Oficina de asesoría jurídica	6			6
Oficina de prácticas	1			1
Programa de egresados	1			1
Secretaría general	6	1	2	9
Unidad estratégica de negocios	1	1		2
Vicerrectoría administrativa y financiera	29	1	1	31
Vicerrectoría de docencia	1			1
Vicerrectoría general	1		1	2
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>154</b>

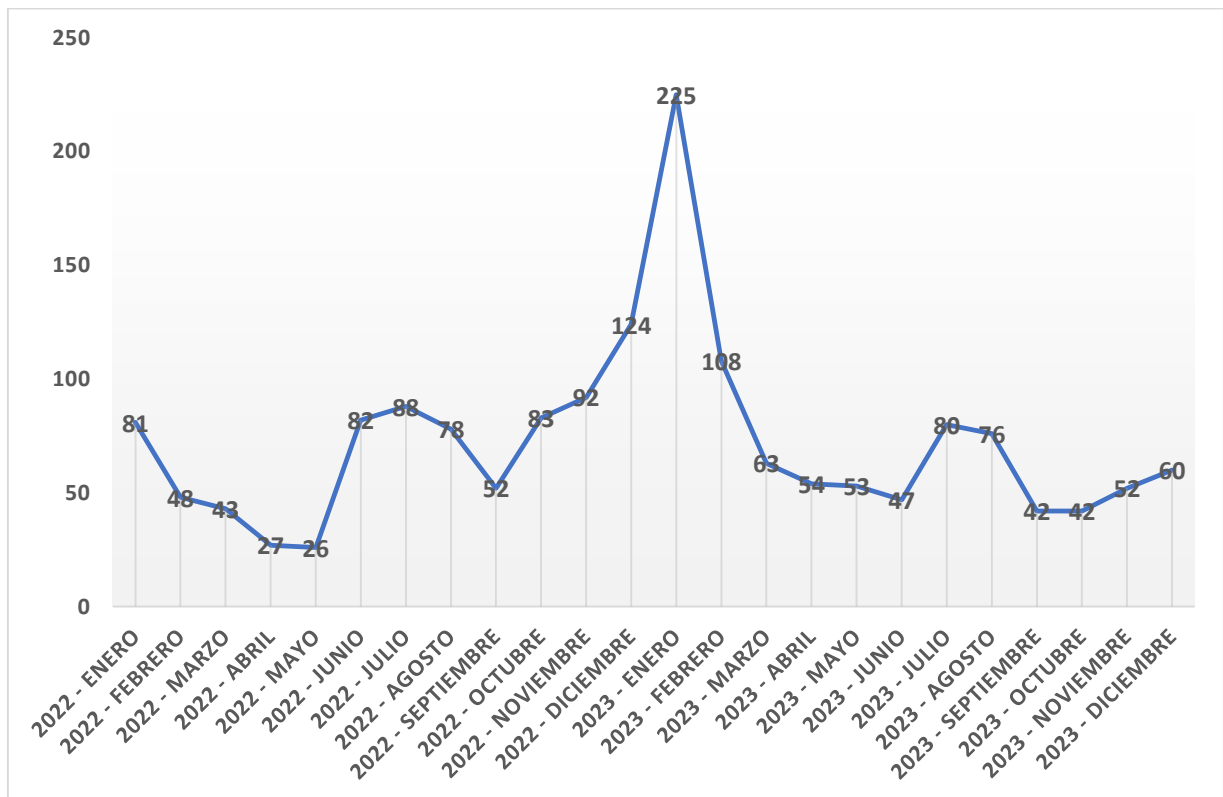
Porcentaje	74%	12%	14%	100%
------------	-----	-----	-----	------

## CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a las PQRSDF durante el trimestre 4-2023, se observó:

- Las peticiones recibidas, presentan una disminución del 48.5% en comparación con las registradas en el cuarto trimestre de 2022.

**Figura No. 5, Numero de peticiones por mes, de enero de 2022 a septiembre 2023**



- En el trimestre no se recibieron encuestas de satisfacción del usuario, se revisó el tema con personal de sistemas, encontrándose que los correos enviados desde la plataforma del ITM si ingresaban a la cuenta de correo destinada por la institución para el registro de las encuestas y aunque en los trimestre anteriores se pudo observar que el número de usuarios que daban respuesta a las encuestas de satisfacción era muy bajo en comparación con el total de peticiones recibidas; en este trimestre no se recibió ninguna; lo que pudo generarse porque las encuestas de satisfacción a las PQRS...

solo pueden ser diligenciadas por los usuarios que reciben las respuestas por correo electrónico en el cual se les envía el link para ingresar y no desde el sitio de consulta en la página web. Si bien es un deber de notificar y enviar el correo, muchos usuarios no lo reciben o deciden consultar la respuesta con el radicado entregado por el sistema en el momento de radicar la petición.

- La notificación de las respuestas a las PQRS... se realiza a través de correo electrónico, pero desde el mes de octubre de 2023, se presenta error en el envío de estos, observándose que, aunque en el sistema registre que este fue enviado, el usuario no lo recibe, si bien el usuario tiene la posibilidad de consultar la respuesta con el número de radicado, es obligación de la institución, notificar la respuesta.
- Se interponen peticiones anónimas, pero se identifican en el cuerpo de la petición y según los usuarios, esto debido a dificultades presentadas en la validación del documento de identidad o validación del correo electrónico.

## RECOMENDACIONES

Sensibilizar a los estudiantes sobre los trámites ordinarios a través de comunicado y/o guía colocada en página web de servicios al ciudadano: solicitud de certificados, solicitud de carné, liquidaciones de matrículas, homologación de asignaturas, ajustes de matrícula, entre otros.

Insistir a través de comunicados, boletines u otro medio dirigido a los responsables de dar respuesta, para que se comprenda 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 para eludir la responsabilidad

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

Solicitar a la empresa Somos Gestión Positiva – G+:

La posibilidad de retirar la opción de validar la fecha de expedición del documento de identidad y convertir en mayúsculas, los correos registrados en gmas, para evitar que esto presente problemas en el momento del registro de las peticiones, lo que evitará el registro de peticiones de personas anónimas o el desistimiento de interponerla por dificultad con el aplicativo.

La posibilidad de colocar una lista desplegable de los programas de la institución para evitar que el usuario que se identifique como estudiante o egresado, escriba el nombre generando dificultad en el momento del análisis de la información solicitada por jefes de programas o decanos.

La posibilidad de que el envío de respuestas por correo electrónico tenga la opción de notificación de lectura, lo que garantizaría que la notificación efectivamente fue recibida por el usuario y evita posibles inconvenientes a la institución por falta de notificación.

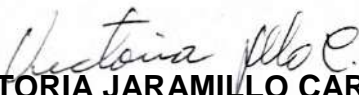
Informar a los funcionarios sobre “Responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y la transparencia y acceso a la información pública”, especialmente con lo relacionado con la respuesta de fondo, oportuna, coherente y en el tiempo establecido por la norma.

Coordinar con el líder del proceso o dependencias; acciones de mejora para los temas o causas que presentaron el mayor número de peticiones, especialmente en los relacionados con los procesos del Departamento de Admisiones y Programación Académica (inscripción, certificados y matrícula), al igual que los relacionados con procesos del Departamento

Financiero y Comercial como: liquidaciones de matrícula, devoluciones de dinero e información tributaria. Adicionalmente, se sugiere coordinar con la Dirección de comunicaciones para actualizar los números telefónicos de los funcionarios que atienden público en cada una de las dependencias.

Enviar desde la oficina de control interno disciplinario, oficio a las personas que no respondan o incumplan los tiempos de respuesta de acuerdo a la norma, recordando la obligación como funcionario público; esto con el fin de disminuir el riesgo de posibles demandas o sanciones a la institución por incumplimiento de la norma.

Continuar con las capacitaciones sobre la utilización del aplicativo para las respuestas a las PQRS..., especialmente que ingresa nuevo y apoya el proceso de respuestas, enfatizando 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, solo se haga a funcionarios de la misma dependencia y que esta 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