



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

Trimestre 4 - 2024

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 expone lo observado en el seguimiento realizado a las peticiones (PQRS...) registradas en el Sistema de Gestión documental de la institución “somos gestión positiva G+” en diferentes series documentales, principalmente en las de: derechos de petición; y peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones, teniendo en cuenta 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 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
- Satisfacción del usuario vía encuesta



INDICE DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL	6
2. ALCANCE	6
3. ANALISIS	6
a. PQRS... por canales de recepción y series documentales	6
b. Tipos de PQRS... y causas	8
c. PQRS... por mes de registro.....	11
d. Tiempos de respuesta	12
e. Respuestas por dependencias	16
4. CONCLUSIONES	23
5. RECOMENDACIONES	26



INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 – Tabla No. 1. PQRS... por serie documental.....	7
Tabla No. 2 - Tabla No. 2 – Causas por Tipos de PQRS.....	10
Tabla No. 3 – PQRS... por mes de registro	11
Tabla No. 4 – Causas por mes de registro	12
Tabla No. 5 - PQRS... por tiempos de respuesta	13
Tabla No. 6 - PQRS por rangos de respuestas y tiempo límite según la norma....	15
Tabla No. 7 - Peticiones pendientes de respuesta	16
Tabla No. 8 - PQRS... por dependencias y cumplimiento del tiempo de respuesta	17
Tabla No. 9 -. PQRS... atendidas por fuera del tiempo establecido por la norma...	18
Tabla No. 10 - PQRS... por dependencia e historial de envío en Gmas.....	21

INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 - Tipo de petición por mes de registro.....	11
Figura No. 2 - Rangos de respuestas y tiempo límite según la norma	15
Figura No. 3 - PQRS...por dependencias	18
Figura No. 4 - Número de peticiones por mes, de abril de 2022 a junio de 2024...	22

1. OBJETIVO GENERAL.

Presentar Informe del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias y felicitaciones – PQRS..., presentadas ante el Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria - ITM; durante el cuarto trimestre del año 2024 y el análisis general realizado por mes de ingreso, causas, tiempo de respuesta y dependencias responsables de atender las respuestas.

2. ALCANCE:

Peticiones registradas en el Sistema de Información documental del Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria – ITM, “Somos Gestión Positiva - G+”, durante el cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) de 2024 en las diferentes series documentales: especialmente en la de Derechos de petición y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRS..., con corte de respuesta al 31 de enero de 2025, fecha límite para atender en forma oportuna la última petición recibida en el trimestre, de acuerdo a los tiempos establecidos para las PQRS.

3. ANALISIS

El análisis de la información recolectada comprende: peticiones por serie documental registrada, tipo de PQRSDF, mes de recepción, causas, dependencias responsables, entre otros.

En el análisis se pudo concluir:

a. PQRS... por canales de recepción y series documentales.

Durante el cuarto trimestre de 2024, se observaron en el sistema de gestión documental de la institución “Somos Gestión Positiva - G+”; 259 PQRS..., todas de interés particular.

Los canales y series documental por los cuales ingresaron las peticiones analizadas para este informe, fueron:

- 234 peticiones correspondientes al 90.35% del total de peticiones recibidas; radicados en la serie documental: 27.01 / Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones, con prefijo PQ, registradas directamente por los usuarios desde el aplicativo del Portal Web dispuesto por la institución para su atención (recepción, respuesta y consulta).

Del total de las peticiones registradas directamente por los usuarios, 28 se realizaron en forma anónima; pero 4 de estos usuarios se identificaron en el texto de la PQRS....

- 25 Peticiones equivalente al 9.65% del total de PQRS... recibidas en el trimestre fueron registradas en diferentes series documentales como se indica en la tabla No. 1; de los cuales 17 fueron radicadas directamente por la auxiliar del archivo central de la institución con la serie documental 04.01 - Derechos de Petición, con prefijo CR (comunicación recibida); y 8 peticiones registradas en tres series documentales, de las cuales una corresponde a petición de usuario interno (docente del ITM) y 7 corresponden a respuestas de peticiones recibidas por otros canales y no radicadas en el sistema de información institucional – Gmas.

Tabla No. 1. PQRS... por serie documental

SERIE DOCUMENTAL	CE	CI	CR	PQ	Total
04.01 - Derechos de Petición	1	2	16	0	19
07.04 - Convenios Interadministrativos - Unidad Estratégica de Negocios	0	0	1	0	1
12.24 - Informes de Gestión (E)	0	4	0	0	4
19.05 - Procesos Jurídicos Demandas	1	0	0	0	1
27.01 - Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones	0	0	0	234	234
Total	2	6	17	234	259

b. Tipos de PQRS... y causas

Sin restarle importancia a las peticiones ordinarias, la solicitud de información y/o documentos, las felicitaciones y/o reconocimientos y los respectivos recursos; la mayor importancia se encuentran en las denuncias, quejas, reclamos y sugerencias debido a que estas sirven de base para abordar y resolver problemas críticos que afectan la integridad y el funcionamiento de la institución; a la vez que revelan fallos significativos y permiten la corrección de errores que pueden impactar negativamente en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en general, especialmente a estudiantes y empleados.

A diferencia de las sugerencias que suelen reflejar propuestas para mejorar servicios, las denuncias, quejas y reclamos destacan problemas que necesitan atención urgente. Las implicaciones de no priorizar estas PQRS pueden ser graves, como la persistencia de deficiencias, deterioro en la confianza institucional y una mala reputación. Abordar eficazmente las quejas y reclamos asegura una mejora continua, fortalece la transparencia y mantiene un ambiente académico y laboral justo y eficiente.

Las **denuncias**, se relacionan con una posiblemente conducta irregular de algún funcionario de la institución o de algún estudiante que pueda afectar el desarrollo adecuado de las actividades académicas; las **quejas** presentan la inconformidad, desagrado o descontento con la conducta de uno o varios servidores públicos al servicio de la institución; los **reclamos** es una exigencia de solución referente a la mala o indebida prestación de un servicio o a la falta de atención y

las **sugerencias** son las manifestaciones de ideas o propuestas para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.;

- **Denuncias:** Total en el trimestre, dos
 - **Una** relacionada con supuesta suplantación de correo por parte de un docente
 - **Una** relacionada con supuesto delito cibernético por parte de estudiante.
- **Reclamos:** En el trimestre se recibieron 66 donde los más repetitivos son:
 - 35 Relacionados con la asesoría de matrícula, especialmente por dificultades con el Sistema de información académico SIAWEB, que al bloquearse no permitía continuar con el proceso de registro de asignaturas (29 casos).
 - 11 relacionados con facturación, pagos o devoluciones de los cuales 6 corresponden a casos relacionados con deudas de matrícula
 - 4 relacionados el proceso de inscripción, especialmente con el registro del colegio donde se egresó del grado 11
- **Quejas:** En el trimestre se recibieron 55, entre los más repetitivos son:
 - **11** relacionadas con la actitud de docentes frente a estudiantes
 - **9** relacionadas con la asesoría de matrícula, en la cual se presentan dificultades con el SIAWEB en el registro de asignaturas, dificultades para comunicarse y mala atención.
 - **8** vinculadas con Facturación, pagos y devoluciones; principalmente con pago de honorarios (4 casos) y deudas de matrícula (3 casos)
- **Sugerencias:** Se presentaron 4 en el trimestre relacionadas con diferentes temas.

Con el fin de identificar e intervenir el proceso institucional que presenta mayor número de PQRS..., 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

Tabla No. 2 – Causas por Tipos de PQRS...

Causas	Apelación	Denuncia	Desistimiento	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Solicitud de	Sugerencia	Total general	Porcentaje
Canales de atención								3		3	1,16%
Certificados relación contractual								4		4	1,54%
Correo electrónico		1		5	1					7	2,70%
Cursos, Asignatura, y docente				1	16	1	4	3	1	26	10,04%
Facturación, pagos o devoluciones	1			4	8	11		3		27	10,43%
Información errada				1	1	1				3	1,16%
Mala atención o servicio deficiente					5			1		6	2,32%
Matricula				26	9	39		11		85	32,82%
Plataforma o medio virtual				1	2	1				4	1,54%
Problemas ambientales					1					1	0,39%
Proceso de Admisión								2		2	0,77%
Proceso de inscripción				8	3	7		15		33	12,74%
Procesos de Admisiones				2		3		5		10	3,86%
Servicios de Bienestar				1	2	1			1	5	1,93%
Solicitud de documentos								2		2	0,77%
Otros		1	1	7	7	2		21	2	41	15,83%
Total general	1	2	1	56	55	66	4	70	4	259	100,00%
Porcentaje	0,39%	0,77%	0,39%	21,62%	21,24%	25,48%	1,54%	27,03%	1,54%	100,00%	

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

- **Matriculas (85 PQRS..., 32.82%).**
Peticiónes donde sobralen las relacionadas principalmente con: Asesoría de matricula (71) y cancelación o suspensión de matricula (4)
- **Otros (41 PQRS..., 15.83%):** Grupo de causas donde se incluyen las que no se ajustan a los otros grupos; y los temas más repetitivos se relacionan con: información sobre contratos (9), información institucional (4) y Ambiente no propio en la biblioteca (2)
- **Proceso de inscripción (33 PQRS... , 12.74%),** Grupo de causa donde predominan temas relacionados con: información sobre el proceso de inscripción (8), Cargue de documentos (6), modificación del programa inscrito (6) y registro del colegio de egresado (4).

c. PQRS... por mes de registro

En el cuarto trimestre de 2024, el mayor número de PQRS... se presenta en el mes de diciembre con el 47.1%, seguido por el mes de noviembre con el 27% y en tercer lugar se encuentra el mes de octubre con el 25.9% (ver tabla No.3); porcentajes que son consecuente con el proceso misional de la institución por temas relacionados con los procesos de inscripción, matrículas y los procesos de apoyo a las mismas.

Tabla No. 3. PQRS... por mes de registro

Tipo PQRS	Mes de registro			Total
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Apelación	0	0	1	1
Denuncia	1	1	0	2
Desistimiento	1	0	0	1
Petición	14	14	28	56
Queja	25	14	16	55
Reclamo	6	12	48	66
Reconocimiento o Felicitación	0	4	0	4
Solicitud de Información	18	24	28	70
Sugerencia	2	1	1	4
Total	67	70	122	259
Porcentaje	25,9%	27,0%	47,1%	100,0%

Figura No. 1. PQRS... por mes de registro

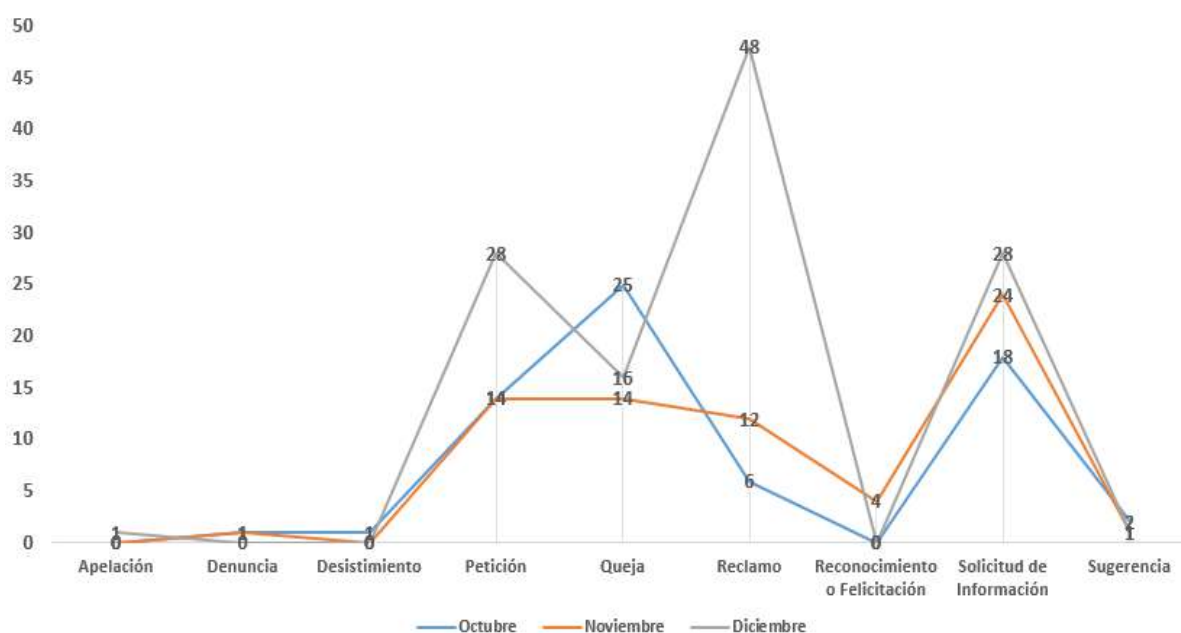


Tabla No. 4. Causas por mes de registro

Causas	Diciembre	Noviembre	Octubre	Total
Canales de atención	1	1	1	3
Certificados relación contractual	3	0	1	4
Correo electrónico	2	3	2	7
Cursos, Asignatura, y docente	3	13	10	26
Facturación, pagos o devoluciones	15	1	11	27
Información errada	2	1	0	3
Mala atención o servicio deficiente	3	0	3	6
Matricula	60	19	6	85
Plataforma o medio virtual	0	0	4	4
Problemas ambientales	0	1	0	1
Proceso de Admisión	2	0	0	2
Proceso de inscripción	15	10	8	33
Procesos de Admisiones	5	5	0	10
Servicios de Bienestar	2	1	2	5
Solicitud de documentos	0	1	1	2
Otros	9	14	18	41
Total	122	70	67	259

d. 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”

El tiempo de respuesta se da en días hábiles, donde no se incluyen los sábados, domingos, días festivos y días informados en extensión de tiempo de respuesta.

De las 259 PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2024, registradas en diferentes series documentales del sistema de gestión documental de la institución – G+, solo se les verificó cumplimiento del tiempo de respuesta a 242 (93.44%); debido a que 8 equivalente al (3.09%) se encontraban pendientes de respuesta a la fecha de corte; 2, (0.77) corresponden a desistimientos y 7, (2.7%) a las cuales no se les pudo verificar el cumplimiento del tiempo de respuesta por desconocerse el documento inicial que dio origen a ella;

En la tabla No. 5, se exponen la cantidad de peticiones atendidas por tiempo límite de respuesta y el número de días hábiles utilizados para ello.

Tabla No 5. PQRS... por tiempos de respuesta.

Días hábiles de respuesta	0	5	10	15	Total	Porcentaje
1	0	0	15	52	67	25,87%
2	0	0	6	20	26	10,04%
3	0	0	9	17	26	10,04%
4	0	0	5	10	15	5,79%
5	0	0	2	10	12	4,63%
6	0	0	0	12	12	4,63%
7	0	0	5	7	12	4,63%
8	0	0	1	9	10	3,86%
9	0	0	3	8	11	4,25%
10	0	0	3	6	9	3,48%
11	0	0	2	4	6	2,32%
12	0	0	3	7	10	3,86%
13	0	0	1	6	7	2,70%
14	0	0	1	3	4	1,54%
15	0	0	0	6	6	2,32%
16	0	0	0	3	3	1,15%
17	0	1	0	0	1	0,39%
18	0	0	0	1	1	0,39%
19	0	0	1	1	2	0,77%
20	0	0	0	1	1	0,39%
22	0	0	0	1	1	0,39%
No requiere respuesta	1	0	1	0	2	0,77%
Pendientes	0	0	4	4	8	3,09%
No verificable	0	0	7	0	7	2,70%
Total	1	1	69	188	259	100,00%
Porcentaje	0,39%	0,39%	26,64%	72,58%	100,00%	

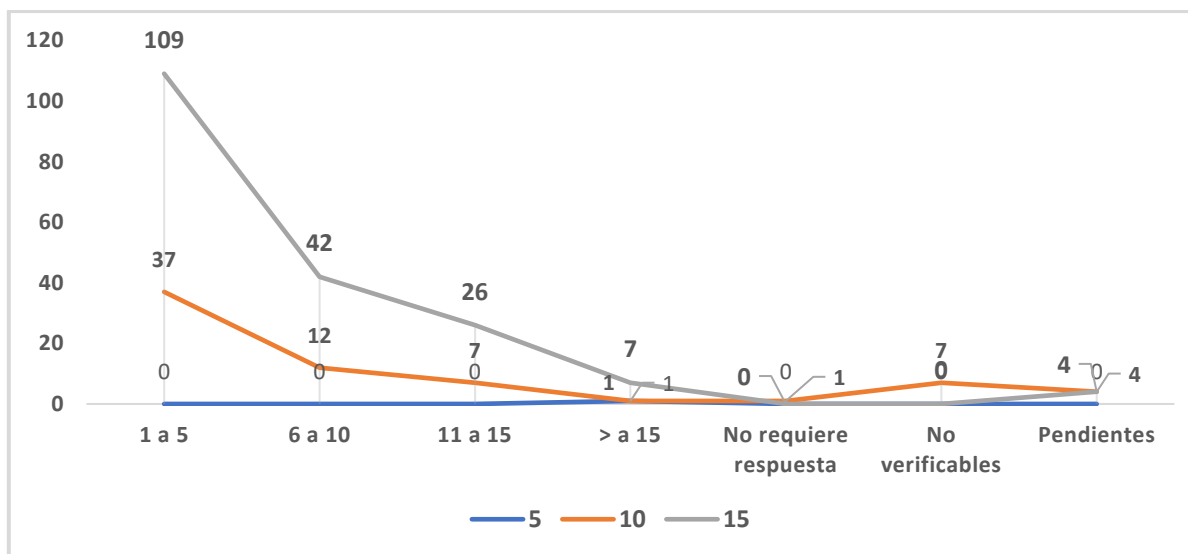
El rango de tiempo entre el cual se atiende el mayor número de peticiones es el comprendido entre 1 Y 5 días hábiles con un total de 146 PQRS..., equivalente al 456.59% sobre el total relacionado.

Tabla No. 6 -. PQRS por rangos de respuestas y tiempo límite según la norma.

Rango de respuesta (días hábiles)	Número de PQRS... por tiempo límite de respuesta				Porcentaje por tiempo límite de respuesta en cada grupo			
	5	10	15	TOTAL	5	10	15	TOTAL
1 a 5	0	37	109	146	0%	54%	58%	56,59%
6 a 10	0	12	42	54	0%	17%	22%	20,93%
11 a 15	0	7	26	33	0%	10%	14%	12,79%
> a 15	1	1	7	9	100%	1%	4%	3,49%
No requiere respuesta	0	1	0	1	0%	1%	0%	0,39%
No verificables	0	7	0	7	0%	10%	0%	2,71%
Pendientes	0	4	4	8	0%	6%	2%	3,10%
TOTAL	1	69	188	258	100%	100%	100%	100,00%

De las 259 PQRS... del trimestre, 226 equivalentes al 87.26% fueron atendidas en forma ordinaria (dentro de los tiempos establecidos en la norma); 16 equivalentes al 6.18% fueron atendidas en forma extemporánea, 2 corresponden a desistimientos, 7 no se les pudo verificar el cumplimiento del tiempo de respuesta por desconocerse el documento que dio origen a ellas y 8 se encontraban pendientes de respuesta en la fecha de corte del informe; Ver tabla No. 6.

Figura No. 2. rangos de respuestas y tiempo límite según la norma



Las PQRS... pendientes de respuestas, se encuentran relacionadas en la tabla No. 7 donde se relaciona el radicado, fecha, dependencia, tipo de PQRS, origen o tema tratado y la observación correspondiente de acuerdo al seguimiento realizado

Tabla No. 7. Peticiones pendientes de respuesta

Radicado	Fecha	Dependencia	PQRS...	Origen	Observacion
PQ202400000896	20-12-2024	Departamento de admisiones y programación académica	Petición	Cambio de sede	La respuesta no tiene texto: solo destinatario, asunto y firma y sin documento adjunto. PENDIENTE
PQ202400000866	18-12-2024	Departamento de personal	Solicitud de Información	Convenio de colaboración	El 17 de enero se solicitó ampliar información, la cual no se requería, pero tampoco establecieron el tiempo limite para aportarla. PENDIENTE
PQ202400000849	12-12-2024	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	Cancelación o suspensión de matrícula	La respuesta no es de fondo: "usted ya se encuentra matriculada para el período académico 2025-1, por lo cual la invito a que escriba a los correos de PROYECTO SIGA – ROBLEDO proyectosigarobledo@itm.edu.co y PROYECTOS SIGA – FRATERNIDAD sigafaternidad@itm.edu.co, quienes te brindaran información de la cancelación y suspensión de matrícula." PENDIENTE
PQ202400000846	11-12-2024	Facultad de artes y humanidades	Queja	cargue de documentos	PENDIENTE
PQ202400000736	31-10-2024	Area de sistemas itm	Petición	Plataforma de microsoft	La respuesta no es de fondo: "el ingeniero Norberto Gonzales se comunicará contigo para atender el asunto de inmediato" (pendiente)
PQ202400000731	28-10-2024	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Solicitud de Información	Costo y contenido de asignaturas	La respuesta no es de fondo: "Debes comunicarte con la auxiliar Maria Isabel Gómez Buitrago isabelgomez@itm.edu.co, ella es la persona encargada de orientarte en el proceso". PENDIENTE
PQ202400000700	12-10-2024	Vicerrectoría administrativa y financiera	Petición	Prestamo de tablero en horas nocturnas	PENDIENTE
CI2024000008178	08-11-2024	Departamento de personal	Solicitud de Información	Inconformidad con respuesta a derecho de petición	Inconformidad con respuesta en el radicado CI2024000008118 del 7/11/2024 al derecho de petición CI2024000006421 del 12 de septiembre de 2024 PENDIENTE

e. Respuestas por dependencias

Las peticiones recibidas a través del sistema de gestión documental Gmas, se direccionan a las personas competentes para dar respuesta según el objeto o tema de la petición, y para el análisis de la PQRS por dependencias, se agrupan las relacionadas con cada facultad a la cual corresponde el programa o departamento académico.

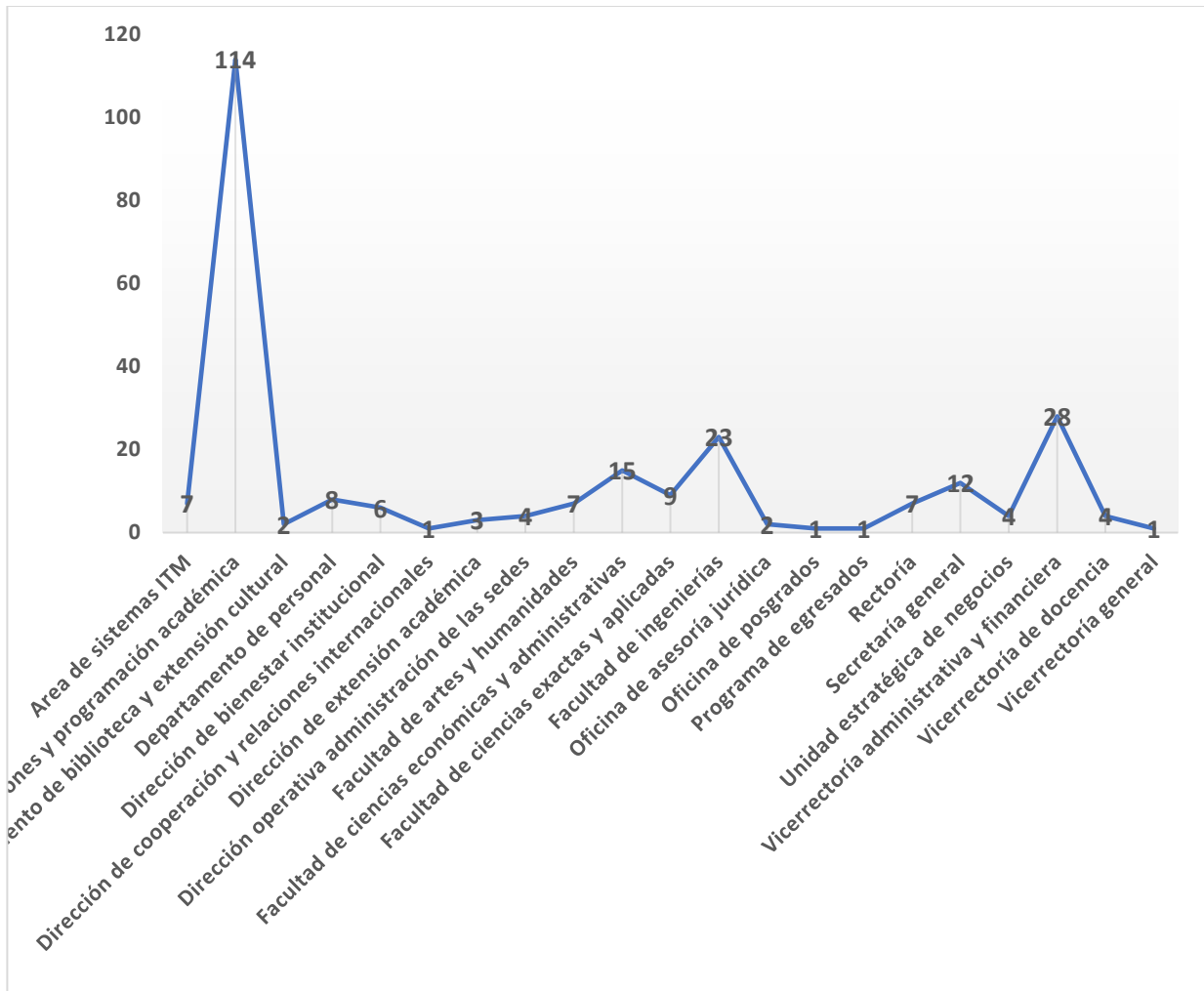
Las dependencias con mayor número de peticiones asignadas en el trimestre fueron:

- El departamento de admisiones y programación académica, 114 PQRS, de las cuales 110 fueron atendidas en forma ordinaria, 2 en forma extemporánea y 2 quedaron pendiente de respuesta en la fecha de corte de este informe.
- Vicerrectoría administrativa y financiera con 28 PQRS, 25 atendidas en forma ordinaria, una 2 en forma extemporánea y una pendiente de respuesta.
- Facultad de ingenierías; 23 PQRS, 22 atendidas en forma ordinaria y una en forma extemporánea.
- Facultad de ciencias económicas y administrativas, con 15 PQRS, de las cuales 14 fueron en forma ordinaria y una se encontraba pendiente de respuesta.
- Secretaría general, con 12 PQRS..., 7 atendidas en forma ordinaria, 4 en forma extemporánea y una a la cual no se le pudo verificar el tiempo de respuesta por desconocerse el documento que le dio origen a la misma.

Tabla No. 8 - PQRS... por dependencias y cumplimiento del tiempo de respuesta

Dependencias	Cumplió	No cumplió	No requiere respuesta	No verificable	Pendientes	Total	Porcentaje
Area de sistemas ITM	6	0	0	0	1	7	2,70%
Departamento de admisiones y programación académica	110	2	0	0	2	114	44,02%
Departamento de biblioteca y extensión cultural	2	0	0	0	0	2	0,77%
Departamento de personal	2	0	0	4	2	8	3,09%
Dirección de bienestar institucional	5	1	0	0	0	6	2,32%
Dirección de cooperación y relaciones internacionales	0	1	0	0	0	1	0,39%
Dirección de extensión académica	3	0	0	0	0	3	1,16%
Dirección operativa administración de las sedes	4	0	0	0	0	4	1,54%
Facultad de artes y humanidades	4	2	0	0	1	7	2,70%
Facultad de ciencias económicas y administrativas	14	0	0	0	1	15	5,79%
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	9	0	0	0	0	9	3,47%
Facultad de ingenierías	22	1	0	0	0	23	8,88%
Oficina de asesoría jurídica	0	0	0	2	0	2	0,77%
Oficina de posgrados	0	1	0	0	0	1	0,39%
Programa de egresados	1	0	0	0	0	1	0,39%
Rectoría	4	1	2	0	0	7	2,70%
Secretaría general	7	4	0	1	0	12	4,63%
Unidad estratégica de negocios	4	0	0	0	0	4	1,54%
Vicerrectoría administrativa y financiera	25	2	0	0	1	28	10,81%
Vicerrectoría de docencia	3	1	0	0	0	4	1,55%
Vicerrectoría general	1	0	0	0	0	1	0,39%
Total	226	16	2	7	8	259	100,00%
Porcentaje	87,26%	6,18%	0,77%	2,70%	3,09%	100,00%	

Figura No. 3 -. PQRS...por dependencias.



Las peticiones atendidas después del tiempo establecido por la norma, se encuentran relacionadas en la tabla No. 9, en la cual se relacionan: radicado, dependencia tipo de PQRS..., tiempo límite de respuesta, días hábiles de respuesta y tiempo excedido.

Tabla No. 9 -. PQRS... atendidas fuera del tiempo establecido por la norma.

Radicado	Dependencia	PQRS...	Tiempo límite de respuesta	Días hábiles de respuesta	Tiempo excedido
PQ202400000892	Vicerrectoría de docencia	Solicitud de Información	10	12	2
PQ202400000858	Secretaría general	Reclamo	15	19	4

PQ202400000822	Facultad de artes y humanidades	Solicitud de Información	10	14	4
PQ202400000793	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	10	12	2
PQ202400000792	Rectoría	Solicitud de Información	10	12	2
PQ202400000770	Dirección de cooperación y relaciones internacionales	Solicitud de Información	10	11	1
PQ202400000761	Dirección de bienestar institucional	Queja	15	16	1
PQ202400000760	Facultad de ingenierías	Queja	15	16	1
PQ202400000753	Oficina de posgrados	Solicitud de Información	10	11	1
PQ202400000734	Departamento de admisiones y programación académica	Petición	15	18	3
PQ202400000728	Facultad de artes y humanidades	Queja	15	22	7
PQ202400000720	Vicerrectoría administrativa y financiera	Petición	15	16	1
PQ202400000715	Secretaría general	Denuncia	15	20	5
CR202400000198	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de Información	10	13	3
CR202400000212	Secretaría general	Solicitud de Información	10	19	9
CR202400000216	Secretaría general	Solicitud de Información	5	17	12

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 27 la Resolución Rectoral 1215 de 2023.

“ARTÍCULO 27. 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 249 PQRs... atendidas, 99, (39.8%) fueron notificadas por correo electrónico; a 126, (50.6%) no se evidencia envío de correo o correspondencia de notificación y 24, (9.6%) 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. 10).

Las dependencias con mayor número de PQRs... sin registro en el historial de envío a las en el sistema de gestión documental – G+, como evidencia de notificación de respuesta, son:

- Departamento de admisiones y programación académica (94)
- Facultad de ingenierías, 13

Tabla No. 10, PQRs... por dependencia e historial de envío en Gmas

Dependencia	Notificada	Persona anónima	Sin Notificar	Total
Area de sistemas itm	3	1	2	6
Departamento de admisiones y programación académica	10	8	94	112
Departamento de biblioteca y extensión cultural	1	1	0	2
Departamento de personal	2	0	4	6
Dirección de bienestar institucional	5	1	0	6
Dirección de cooperación y relaciones internacionales	1	0	0	1
Dirección de extensión académica	2	0	1	3
Dirección operativa administración de las sedes	2	2	0	4
Facultad de artes y humanidades	5	1	0	6
Facultad de ciencias económicas y administrativas	11	1	2	14

Facultad de ciencias exactas y aplicadas	4	4	1	9
Facultad de ingenierías	9	1	13	23
Oficina de asesoría jurídica	1	0	1	2
Oficina de posgrados	1	0	0	1
Programa de egresados	1	0	0	1
Rectoría	4	0	1	5
Secretaría general	7	4	1	12
Unidad estratégica de negocios	4	0	0	4
Vicerrectoría administrativa y financiera	23	0	4	27
Vicerrectoría de docencia	2	0	2	4
Vicerrectoría general	1	0	0	1
Total	99	24	126	249
Porcentaje	39,8%	9,6%	50,6%	100%

d. Satisfacción según encuesta.

De las 250 PQRSDf atendidas en la institución en el trimestre 4-2024, solo 10 de los usuarios o peticionarios (4%), diligenciaron la encuesta de satisfacción; y de ellos, 2 manifestaron estar insatisfechos (ver tabla 11) y en la tabla No 10 se observa la percepción de los usuarios relacionada con los temas preguntados

Tabla No. 11. Estado de satisfacción del usuario según encuestas

ESTADO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
SATISFECHO	7	70%
CONFORME	1	10%
INSATISFECHO	2	20%
TOTAL	10	100,0%

Tabla No. 12. Percepción del usuario

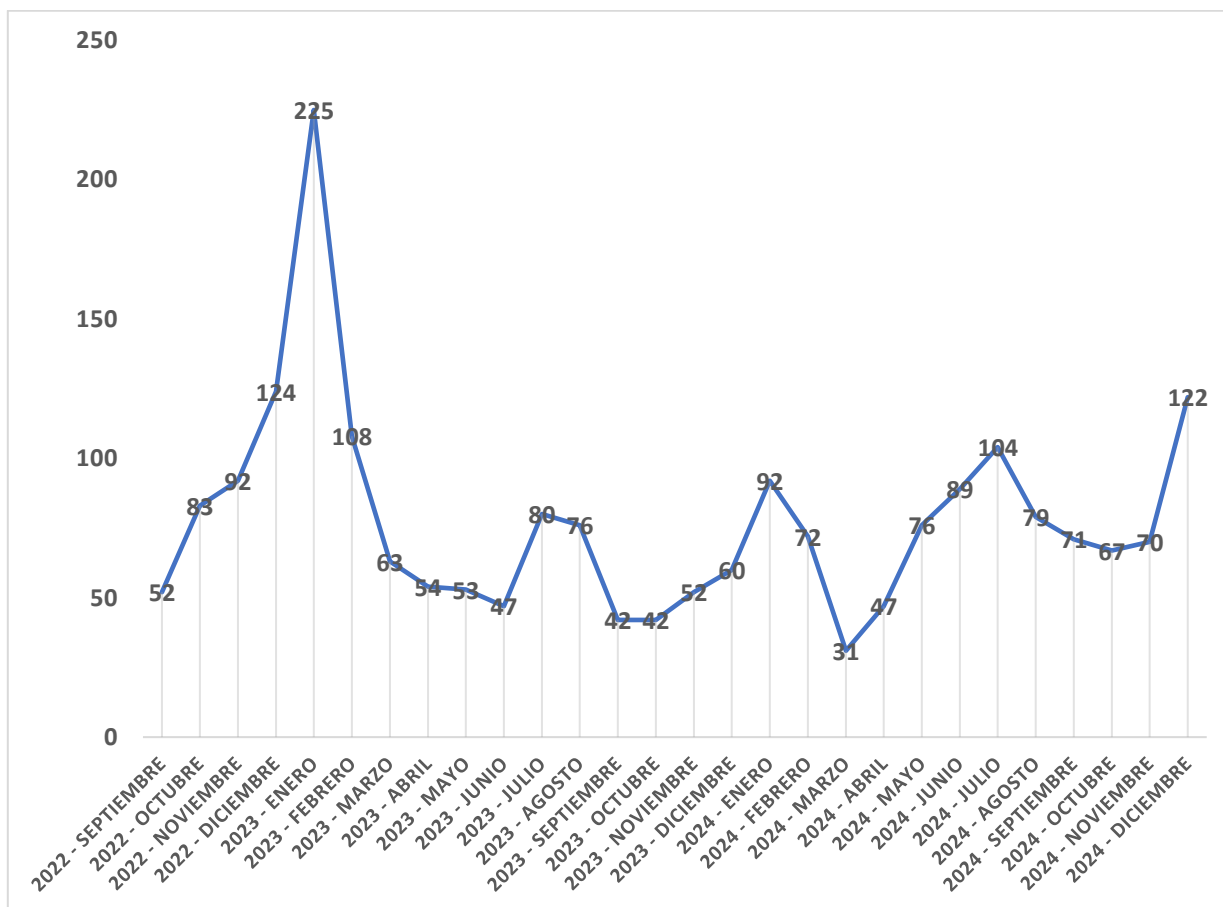
PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La respuesta fue coherente con lo solicitado?	9	1
¿La respuesta fue en el tiempo establecido?	10	0
¿La respuesta fue entendible?	10	0
¿La respuesta fue respetuosa?	10	0
¿Pudo acceder fácil a la página?	9	1

CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a las PQRSDF durante el trimestre 4-2024, se observó:

- Las peticiones recibidas, presentan un aumento del 68.18% en comparación con las registradas en el cuarto trimestre de 2023.

Figura No. 4, Numero de PQRS... por mes, de septiembre de 2022 a diciembre de 2024



- Con mejora realizada en el sitio de las PQRS de la página web de la institución, relacionada con las encuestas de satisfacción, permitió que se volvieron a obtener encuestas de satisfacción diligenciadas por usuarios de las PQRS...; las cuales no se obtenían desde el tercer semestre del año 2023. Cuando solo podían ser diligenciadas por los usuarios que recibían las respuestas por correo electrónico en el cual se les enviaba el link para ingresar y diligenciarla y no desde el sitio de consulta de la respuesta 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.

- Se presentan en el G+, respuestas a derechos de petición que no fueron radicados como lo establece el parágrafo del artículo 26 de la Resolución rectoral 1215 de 2023 “*Cuando PQRS... se reciba en forma verbal, presencial o por correo electrónico, este debe ser reportado al archivo central para ser radicado en el sistema de gestión documental de la institución e iniciar el trámite de direccionamiento al responsable de la respuesta*”, impidiendo realizar el seguimiento, control y verificación de que la respuesta sea de fondo, clara, concisa y coherente con lo solicitado, al igual que determinar si estas se atendieron dentro del tiempo establecido por la norma
- Es alto el porcentaje (50%) de peticiones a las cuales no se les observa en el historial de envío del G+ la evidencia de haber sido enviadas por correo electrónico (notificación), siendo este un deber de la institución, y por ende, en la radicación de la petición el usuario puede decidir la forma de hacerlo: física, correo electrónico y portal web; y la institución le ofrece las dos últimas; pero al darle respuesta, no se tiene en cuenta el envío del correo.
- Se interponen peticiones anónimas, pero el usuario se identifica en el cuerpo de la petición e informan algunos usuarios, que esto es debido a dificultades presentadas en la validación del documento de identidad o validación del correo electrónico; para solucionar este inconveniente se ha solicitado a soporte enlace con la empresa “somos Gestión Positiva – G+”, porque esta validación no tiene ningún vínculo con la Registraduría Nacional; aún no se realiza la modificación
- Continúa presentándose respuestas sin información, solo se observa destinatario, asunto y firma.
- Hay respuestas que se envían por correo electrónico asignado a quien atiende la PQRS y no desde el G+, sin utilizar el aplicativo definido por la institución en la resolución rectoral 1215 de 2023, lo que genera reproceso por cruce de documentos o cargue de archivos.
- Se observa deficiencias en el manejo del sistema de gestión documental oficial de la institución (G+), especialmente en:
 - Utilización de series documentales para el registro y respuestas de las PQRS diferentes a: 27.01 / Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones y 04.01 / Derechos de Petición; en el momento de radicar las comunicaciones por los funcionarios de la institución, sin tener en cuenta lo contemplado en el inciso tercero del artículo 14 de la ley 1437 de 2011 y artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 que establece: “*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 o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas,*

quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”; dificultando el seguimiento y control de las mismas

- Diferenciar comunicaciones internas – CI, estas para personal vinculado directamente con la institución (empleados y docentes) y comunicaciones externas – CE, para comunicaciones con el público en general diferente a empleados y docentes.
- No se devuelven peticiones que no son de competencia de la dependencia a la cual se le asigna, en algunos casos se utiliza la delegación a personas que no tienen ninguna relación con la dependencia a la cual pertenece el responsable principal, generando error en los informes por alteración de los indicadores de peticiones por dependencias
- Se responden PQRS... sin seguir las indicaciones del formato IGE 005 - Instructivo para dar respuesta a las PQRS... a través del aplicativo Gmas, especialmente en la solicitud de información adicional para dar respuestas de fondo e informar la extensión de tiempo cuando las respuestas requieren más del tiempo ordinario.

RECOMENDACIONES

Unificar en una sola serie documental, (27.01 / Peticiones quejas reclamos solicitudes y felicitaciones) las diferentes PQRS... que se reciban en la institución e insistir con los funcionarios de la institución en el adecuado uso de las series documentales, esto con el fin de facilitar el seguimiento y control de las PQRS...

Sensibilizar a los estudiantes sobre los trámites ordinarios que pueden realizar a través de otros medios dispuestos en la página web como: solicitud de certificados, solicitud de carné, liquidaciones de matrículas, homologación de asignaturas, ajustes de matrícula, reporte de dificultades con equipos de cómputo, entre otros; y utilizar el aplicativo de las PQRS... para interponer las PQRS... que no pueden realizarse a través de ellos como: quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones; generados principalmente cuando los tramites no sean atendidos

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.

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 y deudas de matrícula. 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.

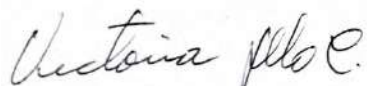
Continuar con las capacitaciones sobre la utilización del aplicativo para las respuestas a las PQRS..., especialmente al personal que ingresa nuevo, y que son apoyo a los líderes en el proceso de respuestas, enfatizando la importancia de dejar la evidencia del envío de la respuesta relacionando el correo del usuario en el gmas, responder oportunamente de acuerdo a los procesos misionales y cumpliendo con los tiempos establecidos por la norma; devolver al

Archivo Central en el menor tiempo posible las PQRS... que no son de su competencia; y en caso de delegarla, que 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.

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

redactar la respuesta en forma coherente, clara y pertinente a la petición, donde esta no se entienda como un simple escrito de unas cuantas líneas para eludir la responsabilidad.

Seguir las indicaciones registradas en el instructivo IGE 005 "Instructivo para dar respuesta a las PQRS... a través del aplicativo Gmas"



VICTORIA JARAMILLO CARDENAS
Contratista