

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

**Trimestre 1 - 2023**

**VICTORIA JARAMILLO CARDENAS  
Contratista  
Secretaría General - ITM**

**[www.itm.edu.co](http://www.itm.edu.co)**

Dirección: Calle 73 No. 76A - 354. Vía al Volador

Teléfono: (+604) 440 51 00 Fax: (+604) 440 51 02 / Medellín - Colombia / Código Postal: 050034

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ADSCRITA AL MUNICIPIO DE MEDELLÍN VIGILADA MINEDUCACIÓN**



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**



## 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 289 de 2022, donde se establecen las directrices relacionadas con la recepción y atención a las peticiones recibidas en la institución .

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.....	8
c. Estado de atención de las peticiones, por dependencia y tiempos de respuesta .....	10
d. Envío de respuestas .....	19
e. Satisfacción según encuesta .....	21
4. CONCLUSIONES .....	22
5. RECOMENDACIONES .....	24





## INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 - Tipos de PQRSDf por Canal de recepción .....	7
Tabla No. 2 - Causas por mes de recepción .....	10
Tabla No. 3 - Estado de atención de las PQRSF, por dependencias .....	11
Tabla No. 4 - Peticiones pendientes de respuesta .....	12
Tabla No. 5 - Tiempos de respuesta .....	15
Tabla No. 6 - Peticiones atendidas fuera del tiempo establecido por la norma ....	16
Tabla No. 7. PQRSF por dependencia e historial de envío en Gmas .....	20
Tabla No. 8. Estado de satisfacción del usuario según encuestas .....	21
Tabla No. 9 - Encuestas, satisfacción del usuario .....	21





## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura No. 1 – Tipos de PQRSDf de los trimestres 1-2022 y 1-2023 .....</b>	<b>8</b>
<b>Figura No. 2 - Peticiones por mes de registro .....</b>	<b>8</b>
<b>Figura No. 3 – Número de peticiones por mes, de enero 2022 a marzo 2023 ..</b>	<b>23</b>



## 1. OBJETIVO GENERAL.

Informar el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que interponen los usuarios al Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria - ITM; durante el primer trimestre del año 2023.

## 2. ALCANCE:

Peticiones registradas en las series documentales: Derechos de petición y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones registradas en el Sistema de Información documental Institucional del Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria – ITM, “Somos Gestión Positiva - G+”, durante el primer trimestre (enero, febrero y marzo) de 2023 con su estado de atención al 3 de mayo 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 primer trimestre de 2023, Ingresaron al sistema de gestión documental oficial de la institución “Somos Gestión Positiva - G+”, 399 PQRSDf, de las cuales se retiran para datos estadísticos 3 peticiones: 2 porque el peticionario colocó 3 veces la misma petición (PQ202320000073, PQ202320000074 y PQ202320000075) y una por ser una aclaración y aporte de datos relacionados con la petición inicial (con petición PQ202320000043, aclaran petición PQ202320000042).

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

- 375 peticiones con la serie documental: peticiones, quejas y reclamos – PQRSDf, 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).
- 20 Comunicaciones externas registradas con la serie documental: derechos de petición, con prefijo CR, radicados por la auxiliar del archivo central como comunicaciones externas recibidas.

- Una comunicación interna, registrada con la serie documental de derechos de petición y prefijo CI, correspondientes a un derecho de petición de docente de la institución.

Todas las peticiones recibidas fueron de interés particular, y como se puede observar en la tabla No. 1, de las 396 PQRSF radicadas en el G+, el 94.7% fueron diligenciadas directamente por el usuario desde el aplicativo de la página web y el 5.3% fueron radicadas 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 50.26%, seguido por los reclamos con el 21.72%, las quejas y las peticiones en general con un 13.38% cada una; y en menor porcentaje se encuentran las sugerencias con un 0.76% y las denuncias y reconocimientos o felicitaciones con un 0.25% cada uno.

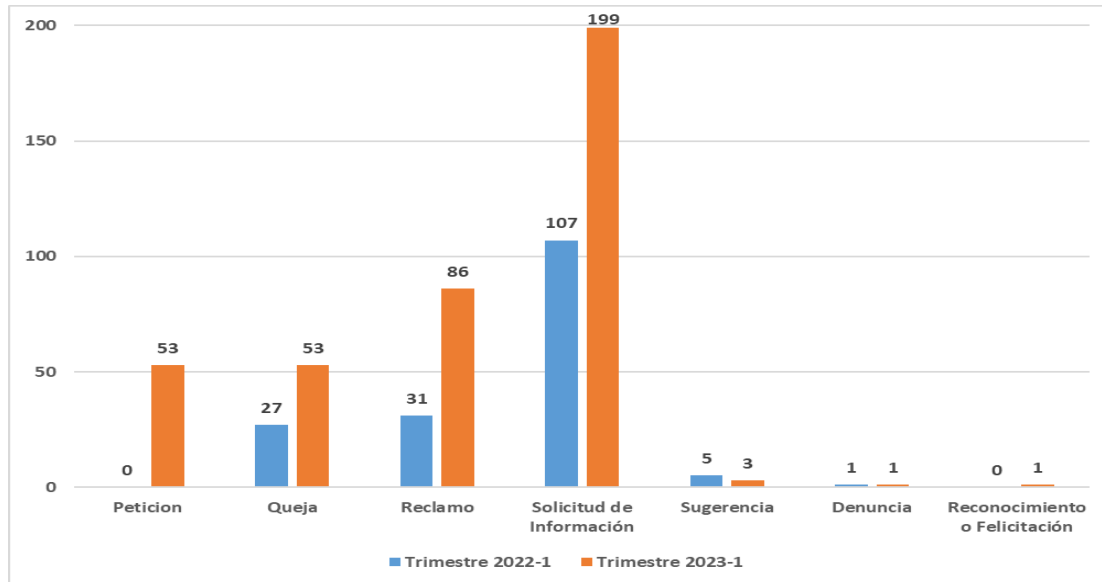
**Nota:** En el sistema no se tiene incluida la opción de peticiones, ni denuncias para seleccionar en el momento de interponer la PQRSDF, pero en el momento del análisis, se reclasifican de acuerdo a lo interpuesto o descrito en el contenido por el peticionario.

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

Tipo de PQRSDF	DP	PQRS	Total	Porcentaje
Peticion	5	48	53	<b>13,38%</b>
Queja	1	52	53	<b>13,38%</b>
Reclamo	7	79	86	<b>21,72%</b>
Solicitud de Información	8	191	199	<b>50,26%</b>
Sugerencia		3	3	<b>0,76%</b>
Denuncia		1	1	<b>0,25%</b>
Reconocimiento o Felicitación		1	1	<b>0,25%</b>
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>375</b>	<b>396</b>	<b>100%</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>5,3%</b>	<b>94,7%</b>	<b>100,0%</b>	

Al comparar el número y tipos de peticiones recibidas en el primer trimestre de 2023, con las del mismo trimestre del año anterior (1-2022) por desarrollarse en ellos procesos misionales similares, se concluye que hubo un incremento en el total de peticiones del 132%, al pasar de 171 peticiones en el trimestre 1-2022, a 396 en el trimestre de 1-2023, con incremento en cada uno de los tipos de peticiones, con excepción de las denuncias; como se puede observar en la figura número 1

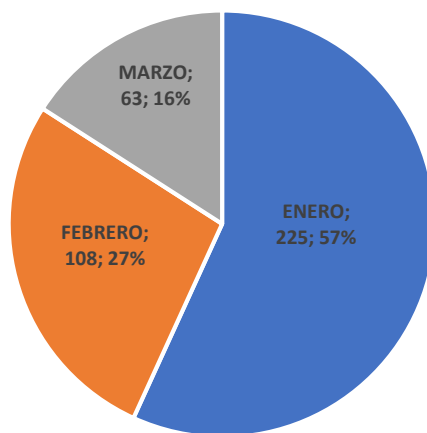
**Figura No. 1, Tipos de PQRSDF de los trimestres 2022-1 y 2023-1**



**b. PQRSDF por mes de ingreso y causa**

En el primer trimestre de 2023, el mayor número de PQRS se presenta en el mes de enero con el 57%, seguido por el mes de febrero con el 27% y en tercer lugar se encuentra el mes de marzo con el 16%; 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:

- **Matricula (124 PQRS)**, causas originadas con la asesoría de matrícula de estudiantes nuevos y antiguos, información sobre el proceso, suspensión o cancelación matrícula, cambio de modalidad académica, inconformidad con el proceso, entre otros.
- **Otros (75 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 (54 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 matrícula académica, validaciones académicas y otros temas a cargo del Departamento de Admisiones y Programación Académica
- **Facturación, pagos o devoluciones (49 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, cobro de matrícula del periodo 1-2023, y matrícula cero.

## Tabla No. 2 – Causas por mes de recepción

Causa	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
Canales de atención	3		1	4	1,0%
Correo electrónico	2	8	2	12	3,0%
Cursos, Asignatura, y docente	2	9	2	13	3,3%
Cursos, Asignaturas y docentes		1		1	0,3%
Facturación, pagos o devoluciones	24	15	10	49	12,4%
Facturación, pagos y devoluciones			2	2	0,5%
información errada	4	1	1	6	1,5%
Mala atención o servicio deficiente	4	3	5	12	3,0%
Matricula	103	18	3	124	31,3%
Plataforma o medio virtual	5	1	1	7	1,8%
Problemas ambientales		1		1	0,3%
Proceso de admisiones		2	1	3	0,7%
Proceso de inscripción	9	7	1	17	4,3%
Procesos de admisiones	32	12	10	54	13,6%
Servicios de Bienestar	3	3	1	7	1,8%
Solicitud de documentos	3	3	3	9	2,3%
Otros	31	24	20	75	18,9%
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>108</b>	<b>63</b>	<b>396</b>	<b>100,0%</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>56,8%</b>	<b>27,3%</b>	<b>15,9%</b>		

La causa “Matriculas” con mayor número de peticiones registradas en el trimestre, se origina por el proceso misional realizado en entre los meses de enero y febrero; como se observa en la tabla No. 2, el mayor número de peticiones se registra en el mes de enero, disminuyendo considerablemente y en forma progresiva en los meses de febrero y marzo.

### c. Atención de las peticiones, por dependencia y tiempos de respuesta

El 95.7% de las peticiones recibidas durante el primer trimestre de 2023 fueron atendidas, porcentaje que comprende el 84.1% de peticiones con respuestas dentro de los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el 11.6% que fueron atendidas en forma extemporánea; Además el 4.3% de las peticiones recibidas quedaron pendientes de darle respuesta y con el tiempo vencido para darle respuesta.

También se observa que la dependencia con mayor número de peticiones asignadas fue el Departamento de Admisiones y Programación Académica con el 30%, la Vicerrectoría Administrativa con el 18.7% y la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas con el 10.4%, como se muestra en la Tabla No. 3.

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

Dependencias	Atendidas			Pendiente	Total Peticiones	%
	Cumplió tiempo	No cumplió tiempo	Total atendidas			
Departamento de admisiones y programación académica	106	12	118	1	119	30,0%
Departamento de sistemas itm	16	1	17		17	4,3%
Dirección de bienestar institucional	6	1	7		7	1,8%
Dirección de comunicaciones y publicaciones	1		1		1	0,3%
Dirección de extensión académica	1	2	3		3	0,8%
Dirección de planeación	2	1	3	1	4	1,0%
Facultad de artes y humanidades	6		6	3	9	2,3%
Facultad de ciencias económicas y administrativas	39	1	40	1	41	10,4%
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	9	5	14		14	3,5%
Facultad de ingenierías	28	3	31	2	33	8,3%
Oficina de asesoría jurídica	9	4	13	1	14	3,5%
Oficina de posgrados	1		1		1	0,3%
Rectoría		2	2		2	0,5%
Secretaría general	14	4	18	1	19	4,8%
Vicerrectoría administrativa y financiera	66	4	70	4	74	18,7%
Vicerrectoría de docencia	23	5	28	1	29	7,3%
Vicerrectoría general	6	1	7	2	9	2,2%
<b>Total general</b>	<b>333</b>	<b>46</b>	<b>379</b>	<b>17</b>	<b>396</b>	<b>100,0%</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>84.1%</b>	<b>11.6%</b>	<b>95.7%</b>	<b>4.3%</b>	<b>100%</b>	

Las peticiones que no presentan respuestas en el sistema de gestión documental corresponden a 8 solicitudes de información, 4 reclamos, 3 quejas y 2 peticiones; además, se puede evidenciar que las dependencias con el mayor número de peticiones pendientes de respuesta son: La Vicerrectoría Administrativa y Financiera con 4 y la Facultad de Artes y Humanidades con 3 peticiones; y su relación se detalla en la tabla No. 4.

**Tabla No. 4. Peticiones pendientes de respuesta**

Radicado	Dependencias Agrupadas	Tipo Solicitud Original	Origen	Observación
PQ202320000018	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Reclamo	cambio de programa	Respuesta no coherente con lo solicitado. PENDIENTE
PQ202320000020	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	Solicitud de Información	Cambio de modalidad (presencial a virtual)	La respuesta no es de fondo: "Cordial saludo Salome, Para el proceso que usted requiere, debe comunicarse con Admisiones 6044600727 ext. 5532 y/o 5530, o acercarse al Campus fraternidad oficina 102". - PENDIENTE
PQ202320000059	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	Solicitud de Información	Becas y Auxilios	PENDIENTE
PQ202320000087	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud de Información	Liquidación de matrícula	Respuesta sin información: (solo destinatario, asunto y remitente) y no se evidencia al 14/03/2023 que la respuesta se haya dado por un canal diferente - PENDIENTE
PQ202320000100	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud de Información	Liquidación de matrícula	Respuesta sin información, solo destinatario, asunto y firma. - PENDIENTE
PQ202320000092	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud de Información	Certificado cumplimiento de orden de compra	No contestada, el peticionario interpone queja por no respuesta, ver radicado PQ202320000222 - PENDIENTE
PQ202320000126	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Solicitud de Información	Información sobre programa académico	PENDIENTE
PQ202320000170	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Peticion	Cambio de pensum	PENDIENTE

PQ202320000173	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Queja	Asesoría de matrícula	PENDIENTE
PQ202320000222	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Queja	Falta de respuesta a PQRS	Segunda petición, porque la primera no fue contestada (ver PQ202320000092) PENDIENTE
PQ202320000233	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Queja	Bloqueo por deuda	PENDIENTE
PQ202320000248	FACULTAD DE INGENIERÍAS	Reclamo	Horario de clase	En el radicado CE202310000514 no dan respuesta a lo solicitado, ni se evidencia que al peticionario se le hubiera solicitado ampliar lo solicitado, la respuesta dice: "Alhan Petición sin solicitud adjunta . enviar a leonorrego@itm.edu.co" - PENDIENTE
PQ202320000257	FACULTAD DE INGENIERÍAS	Reclamo	Cobro matrícula	PENDIENTE
PQ202320000344	SECRETARÍA GENERAL	Solicitud de Información	Contratista, certificado	PENDIENTE
PQ202320000369	VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	Reclamo	Grados	PENDIENTE
CR202300000054	VICERRECTORIA GENERAL	Solicitud de información	Información institucional	Con radicado CR202300000054 del 16/02/2023 se solicitó extensión de tiempo, pero a la fecha no se evidencia respuesta de fondo a la misma - PENDIENTE
CR202300000111	VICERRECTORIA GENERAL	Peticion	Información institucional	PENDIENTE

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 festivos); 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 y la Resolución y Resolución Rectoral 334 del 13 de marzo de 2023 mediante la cual se suspenden los términos en actos y procedimientos administrativos durante los días 03, 04 y 05 de abril de 2023; además, se restan los días informados a los peticionarios que se tomaran para dar respuesta (extensión de tiempo), de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

En la tabla No. 5, se exponen el número de días utilizado por el responsable de dar respuesta comparado con el número de días que se tenía para darla de acuerdo al tipo de PQRSDF o peticionario; donde se observa que de 4 peticiones de las cuales se contaba con 5 días para darle respuesta, 2 fueron atendidas extemporáneamente; de las 195 que se contaba con 10 días para la respuesta, 28 fueron atendidas extemporáneamente y 8 quedaron vencidas y pendientes de respuesta; y de las 197 peticiones que se contaba con 15 días para darles respuesta, 16 fueron atendidas extemporáneamente y 9 se encuentran vencidas y pendientes de respuesta.

Adicionalmente, se tiene que de las peticiones atendidas cumpliendo los tiempos establecidos en la norma, el 52% se realiza entre 0 y 5 días hábiles, el 25% entre 6 y 10 días hábiles, el 6.8% entre 11 y 15 días hábiles

#### Tabla No 5. Tiempos de respuesta.

Días de respuesta	No. de días para respuesta			Total
	5	10	15	
0	1	10	16	27
1		29	22	51
2		18	17	35
3		23	24	47
4	1	10	9	20
5		16	11	27
6	1	16	13	30
7		11	12	23
8		16	8	24
9		3	7	10
10		7	6	13
11	1	7	5	13
12		5	9	14
13		1	3	4
14		2	9	11
15		4	1	5
16		3	3	6
17			1	1
18		2	1	3
19			2	2
20			1	1
21			2	2
22			2	2
23		1	1	2
30		1		1
31			1	1
32			1	1
33		1		1
34		1		1
49			1	1
PENDIENTE		8	9	17
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>195</b>	<b>197</b>	<b>396</b>

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. 6

**Tabla No. 6 -. Peticiones atendidas fuera del tiempo establecido por la norma.**

No.	Radicado	Dependencia	Tipo Solicitud Original	Tiempo para la respuesta	Días hábiles de respuesta	Tiempo excedido
1	CR202300000033	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Solicitud de información	5	6	1
2	CR202300000108	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Solicitud de información	5	11	6
3	PQ202320000005	VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	Solicitud de Información	10	11	1
4	PQ202320000070	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	11	1
5	PQ202320000071	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	Solicitud de Información	10	11	1
6	PQ202320000108	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud de Información	10	11	1
7	PQ202320000163	FACULTAD DE INGENIERÍAS	Solicitud de Información	10	11	1
8	PQ202320000292	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	Solicitud de Información	10	11	1
9	PQ202320000357	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	Solicitud de Información	10	11	1
10	PQ202320000063	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	12	2
11	PQ202320000289	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	Solicitud de Información	10	12	2
12	PQ202320000339	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	Solicitud de Información	10	12	2



13	PQ202320000340	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	12	2
14	PQ202320000364	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud de Información	10	12	2
15	PQ202320000147	VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	Solicitud de Información	10	13	3
16	PQ202320000330	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	14	4
17	PQ202320000334	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	14	4
18	CR202300000005	RECTORÍA	Solicitud de información	10	15	5
19	PQ202320000039	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	15	5
20	PQ202320000323	VICERRECTORIA GENERAL	Solicitud de Información	10	15	5
21	PQ202320000329	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	15	5
22	PQ202320000213	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	16	6
23	PQ202320000230	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Solicitud de Información	10	16	6
24	PQ202320000376	VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	Solicitud de Información	10	16	6
25	PQ202320000015	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	18	8
26	PQ202320000161	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	18	8

27	PQ202320000127	DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Solicitud de Información	10	23	13
28	PQ202320000272	RECTORÍA	Solicitud de Información	10	30	20
29	PQ202320000234	DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	33	23
30	PQ202320000239	DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	34	24
31	PQ202320000285	FACULTAD DE INGENIERÍAS	Queja	15	16	1
32	PQ202320000302	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Queja	15	16	1
33	PQ202320000353	VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	Queja	15	16	1
34	CI202300000143	SECRETARÍA GENERAL	Peticion	15	17	2
35	PQ202320000322	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Queja	15	18	3
36	PQ202320000060	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reclamo	15	19	4
37	PQ202320000293	FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	Reclamo	15	19	4
38	PQ202320000368	VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	Queja	15	20	5
39	CR202300000017	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Reclamo	15	21	6
40	PQ202320000279	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Reclamo	15	21	6
41	CR202300000103	SECRETARÍA GENERAL	Reclamo	15	22	7
42	CR202300000104	SECRETARÍA GENERAL	Reclamo	15	22	7
43	PQ202320000326	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	Sugerencia	15	23	8

44	CR202300000070	SECRETARÍA GENERAL	Reclamo	15	31	16
45	PQ202320000274	FACULTAD DE INGENIERÍAS	Peticion	15	32	17
46	PQ202320000281	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS ITM	Reclamo	15	49	34

#### d. 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 396 peticiones atendidas, el 60.9% fueron notificadas por correo electrónico; el 34.3% no se evidencia envío de correo o correspondencia de notificación y el 1.0% no existe la posibilidad de informar o enviarse comunicación por haberse registrado como persona anónima; (ver tabla No. 7). Las dependencias que más inciden en este error son: La Vicerrectoría Administrativa y Financiera con 45 peticiones atendidas sin historial de envío, equivalente al 33% del total de este grupo; y el segundo lugar lo ocupa el Departamento de Admisiones y Programación Académica con un 38 peticiones, equivalente al 28%.

**Tabla No. 7. PQRSF por dependencia e historial de envío en Gmas**

Dependencias	Persona anónima	Con historial	Sin historial	Pendiente	Total
--------------	-----------------	---------------	---------------	-----------	-------

DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	0	81	38	0	119
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS ITM	0	5	12	0	17
DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	0	6	1	0	7
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y PUBLICACIONES	0	1	0	0	1
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN ACADÉMICA	0	1	2	0	3
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	0	2	1	1	4
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	0	4	2	3	9
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1	26	13	1	41
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	0	14	0	0	14
FACULTAD DE INGENIERÍAS	1	22	8	2	33
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	0	9	4	1	14
OFICINA DE POSGRADOS	0	0	1	0	1
RECTORÍA	0	1	1	0	2
SECRETARÍA GENERAL	1	11	6	1	19
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	24	45	4	74
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	0	27	1	1	29
VICERRECTORIA GENERAL	0	7	1	1	9
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>241</b>	<b>136</b>	<b>15</b>	<b>396</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>1,0%</b>	<b>60,9%</b>	<b>34,3%</b>	<b>3,8%</b>	<b>100,0%</b>

#### e. Satisfacción según encuesta.

De las 379 PQRSDf atendidas en la institución en el trimestre, solo 13 de los usuarios o peticionarios (3.3%), diligenciaron la encuesta de satisfacción; y de ellos, 3 manifestaron estar insatisfechos con la respuesta (ver tabla 8) y en la tabla No 9 se observa la percepción de los usuarios relacionada con los temas planteados

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

ESTADO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
SATISFECHO	6	46%
CONFORME	4	31%
INSASTIFECHO	3	23%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

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

- 202320000024 “Una respuesta sin detalles ni soluciones, el proceso se realizó tarde y las condiciones de solución para mi radicado no fue el optimo, ya que, no hubo ninguna solución dentro del tiempo determinado, solo solución a una petición que llevaba mas de 2 meses.”
- 202320000251 “Se excusaron de que fue mi error colocando mal el correo cuando en las capturas del PQRSDF que envíe, estaba claramente evidente que al correo que escribí fue al de yenyarroyave@itm.edu.co y me llamaron diciéndome que escribí mal el correo, simplemente hechan culpas sin verificar las pruebas enviadas como siempre una tras otra falta de respeto”.
- 202320000264 “Por lo que veo siguen insistiendo en que no se cual es el correo de esa oficina de practicas, me parece que los PQRSD son una perdida de tiempo no mejoran nada.”

**Tabla No. 9. Encuestas, satisfacción del usuario**

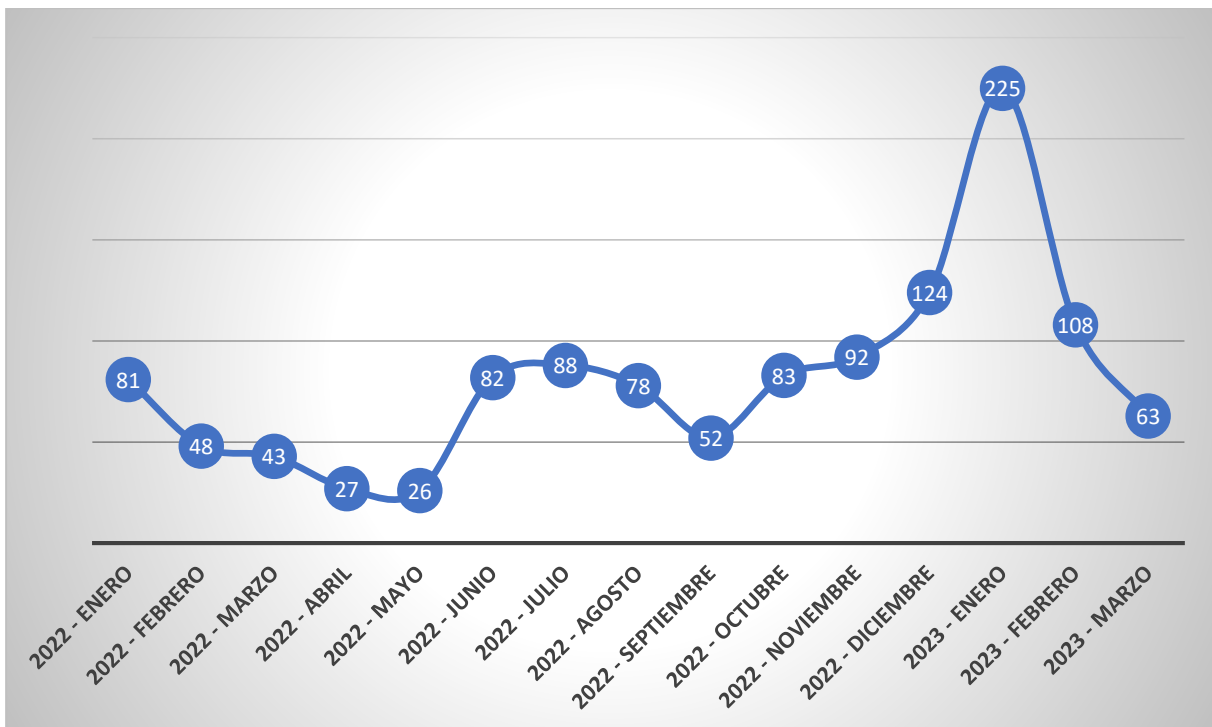
PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La respuesta Resolvió la necesidad?	9	4
¿La respuesta fue en el tiempo establecido?	12	1
¿La respuesta fue entendible?	10	3
¿La respuesta fue respetuosa?	12	1
¿Pudo acceder fácil a la página?	13	0

## CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a las PQRSDf durante el trimestre 2023-1, se observó:

- El mayor número de peticiones se presentan durante los tiempos que se desarrollan los procesos misionales en la institución (inscripciones y matriculas), pero de las peticiones recibidas entre enero de 2022 y marzo de 2023, el mes de enero de 2023 presentó un incremento alto, relacionado especialmente con las matriculas.

**Figura No. 3, Numero de peticiones por mes, de enero de 2022 a marzo 2023**



- Continua el envío de 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 aumentaron con relación al trimestre inmediatamente anterior (4-2022)
- 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.
- 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 petionario.
- 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 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 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 uno de ellas y diferenciarlas de los trámites ordinarios del proceso académico y administrativo.

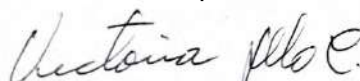
Insistir con el área de sistemas para que el peticionario pueda diligenciar la encuesta de satisfacción desde el sitio donde le hace seguimiento a la petición o consulta la respuesta.

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 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 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 sea solo 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