

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

Trimestre 2 - 2023

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

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.....	7
c. Respuestas a peticiones por dependencia y tipo de PQRS... ..	9
d. Envío de respuestas	16
e. Satisfacción según encuesta	18
4. CONCLUSIONES	19
5. RECOMENDACIONES	21



INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 - Tipos de PQRSDf por Canal de recepción	7
Tabla No. 2 - Causas por mes de recepción	9
Tabla No. 3 - PQRSDf por dependencias y cumplimiento del tiempo límite establecido en la norma	10
Tabla No. 4 - Peticiones pendientes de respuesta	11
Tabla No. 5 - Cantidad de peticiones por tiempos de respuesta	13
Tabla No. 6 - Cantidad de peticiones por rangos de respuestas y tiempo límite establecido por la norma	14
Tabla No. 7 - Peticiones atendidas fuera del tiempo establecido por la norma	15
Tabla No. 8. PQRSDf por dependencia e historial de envío en Gmas	17
Tabla No. 9. Estado de satisfacción del usuario según encuestas	18
Tabla No. 10 - Encuestas, satisfacción del usuario	18



INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 – Peticiones por mes de registro	8
Figura No. 2 - Peticiones por rangos de respuestas y tiempo límite establecido por la norma	14
Figura No. 3 – Cantidad de peticiones por mes, de enero de 2022 a marzo 2023...	19



1. OBJETIVO GENERAL.

Informar el análisis realizado en el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que presentaron 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 – PQRS..., registradas en el Sistema de Información documental Institucional del Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria – ITM, “Somos Gestión Positiva - G+”, durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio) de 2023, su estado de respuesta (oportuna, extemporánea, pendiente) al 28 de julio 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 segundo trimestre de 2023, se presentaron en el sistema de gestión documental oficial de la institución “Somos Gestión Positiva - G+”, 156 radicados como PQRSDF, de las cuales, se retiran para datos estadísticos 2 radicados que quedaron registrados como peticiones cuando realmente corresponden a errores en respuestas a derechos de petición: el radicado CI202300003590 corresponde a respuesta de la petición CI202300003173 y el radicado CI202300004056 correspondiente a la respuesta del radicado PQ202320000431

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

- 139 peticiones con la serie documental: peticiones, quejas y reclamos – PQRSF, con prefijo PQ, las cuales son registradas directamente por el usuario desde el aplicativo del Portal Web, dispuesto por la institución para su atención (recepción y consulta de respuesta).

- 15 Peticiones registradas con la serie documental derechos de petición que comprenden: 14 peticiones con prefijo CR, radicados por la auxiliar del archivo central como comunicaciones externas recibidas y una petición con prefijo CI, correspondiente a comunicación interna registrada por un docente de la institución.

Todas las peticiones recibidas fueron de interés particular, y como se puede observar en la tabla No. 1, de las 156 PQRSF radicadas en el G+, el 90% fueron diligenciadas directamente por el usuario desde el aplicativo de la página web y el 10% fueron radicadas con la serie documental derechos de petición.

El tipo de peticiones con mayor número de registros en el trimestre, fue la solicitud de información con el 46.10%, seguido por los reclamos con un 18.18%, las quejas y peticiones con el 16.88% cada una y en menor porcentaje se encuentran las sugerencias, los reconocimientos o felicitaciones y el recurso de reposición con un 0.65% cada uno.

Nota: En el sistema no se tiene incluida para seleccionar la opción de peticiones, ni recursos, pero en el momento del análisis se reclasifican de acuerdo al contenido del texto descrito por el peticionario.

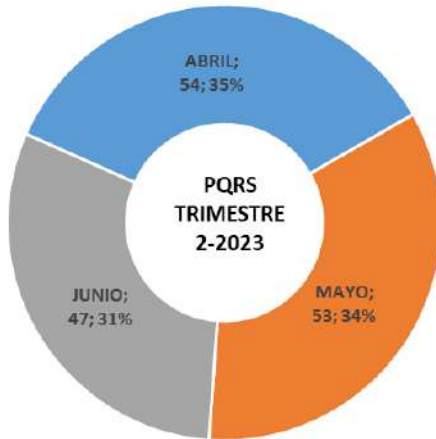
Tabla No. 1 - Tipos de PQRSF por canal de recepción

TIPO DE PQRSF	CI	CR	PQ	TOTAL	Porcentaje
Petición		2	24	26	16,88%
Queja		2	24	26	16,88%
Reclamo		3	25	28	18,18%
Reconocimiento o Felicitación			1	1	0,65%
Recurso de Reposición		1		1	0,65%
Solicitud de Información	1	6	64	71	46,10%
Sugerencia			1	1	0,65%
Total general	1	14	139	154	100,00%
Porcentaje	0,65%	9,09%	90,26%	100,00%	

b. PQRSDF por mes de ingreso y causa

En el segundo trimestre de 2023, el mayor número de PQRS... se presenta en el mes de abril con el 35%, seguido por el mes de mayo con el 34% y en tercer lugar se encuentra el mes de junio con el 31%; ver figura No.1

Figura No. 1. 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:

- **Otros (32 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 inscripción (21 PQRSF)**, peticiones relacionadas con la dificultad por la compra del PIN, dificultad para realizar la ins con
- **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 matricula académica, validaciones académicas y otros temas a cargo del Departamento de Admisiones y Programación Académica

Tabla No. 2 – Causas por mes de recepción

CAUSAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	Porcentaje
Canales de atención	0	0	1	1	0,65%
Correo electrónico	2	2	1	5	3,25%
Cursos, Asignatura, y docente	0	5	9	14	9,09%
Facturación, pagos o devoluciones	3	6	4	13	8,44%
Información errada	0	1	1	2	1,30%
Mala atención o servicio deficiente	2	2	2	6	3,90%
Matricula	4	0	5	9	5,84%
Plataforma o medio virtual	1	1	7	9	5,84%
Proceso de inscripción	16	13	2	31	20,13%
procesos de admisiones	5	10	6	21	13,64%
Servicios de Bienestar	2	2	0	4	2,60%
Solicitud de documentos	2	2	3	7	4,55%
Otros	17	9	6	32	20,78%
TOTAL	54	53	47	154	100,00%
Porcentaje	35,06%	34,42%	30,52%	100,00%	

c. Respuestas a peticiones por dependencia y tipo de PQRS...

Al 96.1% de las peticiones recibidas durante el segundo trimestre de 2023 se les dió respuesta, pero solo el 83.12% fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y un 12.99% atendidas fuera de él (extemporáneas); Además, el 3.9% de las peticiones recibidas quedaron pendientes de darle respuesta y no se les observa que se hubiese informado extensión de tiempo como lo establece el parágrafo del anterior artículo citado.

También se observa que la dependencia con mayor número de peticiones asignadas fue el Departamento de Admisiones y Programación Académica con el 38.96%, la Vicerrectoría Administrativa con el 11.69% y la Facultad de Artes y Humanidades con el 5.84%, como se muestra en la Tabla No. 3.

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

Dependencia	Cumplió	Extemp.	Pendiente	Total	Porcentaje
Area de sistemas	3	0	0	3	1,95%
Departamento de admisiones y programación académica	52	7	1	60	38,96%
Departamento de personal	1	1	1	3	1,95%
Dirección de bienestar institucional	8	0	0	8	5,19%
Dirección de comunicaciones y publicaciones	1	0	0	1	0,65%
Dirección de investigación	1	0	0	1	0,65%
Dirección de planeación	2		1	3	1,95%
Dirección operativa administración de las sedes	2	1	0	3	1,95%
Facultad de artes y humanidades	4	4	1	9	5,84%
Facultad de ciencias económicas y administrativas	6	1	0	7	4,55%
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	3	0	0	3	1,95%
Facultad de ingenierías	6	0	1	7	4,55%
Oficina de asesoría jurídica	4	1	0	5	3,25%
Oficina de prácticas	3	0	0	3	1,95%
Programa física	2	0	0	2	1,30%
Rectoría	2	2	1	5	3,25%
Secretaría general	8	0	0	8	5,19%
Vicerrectoría administrativa y financiera	15	3	0	18	11,69%
Vicerrectoría de docencia	5	0	0	5	3,25%
TOTAL	128	20	6	154	100,00%
Porcentaje	83,12%	12,99%	3,90%	100,00%	

Las peticiones que no presentan respuestas en el sistema de gestión documental institucional - Gmas, corresponden: a una solicitud de información, un reclamo, 2 quejas y 2 peticiones; su relación se detalla en la tabla No. 4.

Tabla No. 4. Peticiones pendientes de respuesta

Radicado	Fecha	Dependencias 3	Tipo desolicitud	Origen	Observación
PQ202320000483	15/06/2023	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Queja	Calificación asignatura	PENDIENTE
PQ202320000474	02/06/2023	FACULTAD DE INGENIERÍAS	Queja	Actitud docente	La respuesta no es de fondo, solo le solicitan información: "por favor nos indicas los datos de la asignatura y del docente". PENDIENTE
PQ202320000453	17/05/2023	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	Solicitud de Información	Información sobre Servicio social estudiantes de comuna 80	PENDIENTE
PQ202320000426	03/05/2023	RECTORÍA	Petición	Información institucional	PENDIENTE
PQ202320000409	21/04/2023	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Reclamo	Matricula cero	no se da respuesta de fondo como lo establece la norma; para el tema solicitado (constancia de ser beneficiario de matricula 0) le indican que debe escribir a dos correos, PENDIENTE

CR202300000191	6/06/2023	DEPARTAMENTO DE PERSONAL	Petición	Correccion de registro PASIVOCOL	Se radica respuesta con comunicación interna, no se observa envío de la información, y el peticionario no tiene forma de consultar la respuesta PENDIENTE
----------------	-----------	--------------------------	----------	----------------------------------	--

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”

Para obtener los días hábiles utilizados en las respuestas, no se tienen en cuenta los sábados, domingos, días festivos y los días de suspensión de términos establecidos en la Resolución Rectoral 0334 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 6 peticiones a las cuales se contaba con 5 días hábiles para darles respuesta, una fue atendida extemporáneamente; de las 66 peticiones a las cuales se les debió dar respuesta en un tiempo máximo de 10 días hábiles, 10 fueron atendidas extemporáneamente y una vencida y sin ser atendida; y de las 82 peticiones que se contaba con 15 días para darles respuesta, 10 fueron atendidas extemporáneamente y 5 se encuentran vencidas y pendientes de respuesta.

Tabla No 5. Cantidad de peticiones por tiempos de respuesta.

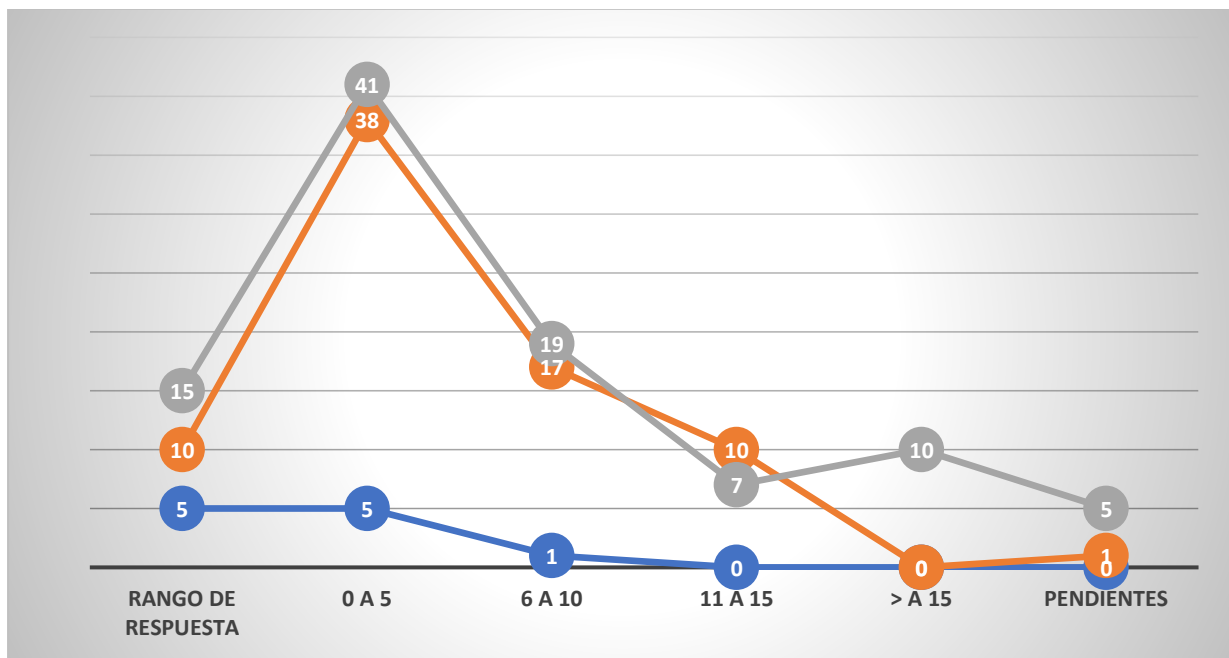
Días hábiles de Respuesta	Cantidad de PQRS... por tiempo límite de respuesta			Total PQRS...
	5	10	15	
0		9	7	16
1	1	8	7	16
2		3	9	12
3	1	6	3	10
4	1	5	8	14
5	2	7	7	16
6	1	6	4	11
7		3	6	9
8		2	3	5
9		1	3	4
10		5	3	8
11		5	3	8
13		2	1	3
14		1	1	2
15		2	2	4
16			1	1
18			2	2
19			1	1
23			1	1
34			2	2
35			2	2
36			1	1
Pendientes		1	5	6
Total	6	66	82	154

Adicionalmente, como se observa en la Tabla No. 6, del total de peticiones recibidas en el trimestre 2-2023, el mayor número de peticiones 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. 6 -. 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	5	38	41	84	3%	25%	27%	55%
6 a 10	1	17	19	37	1%	11%	12%	24%
11 a 15	0	10	7	17	0%	6%	5%	11%
> a 15	0	0	10	10	0%	0%	6%	6%
PENDIENTES	0	1	5	6	0%	1%	3%	4%
TOTAL	6	66	82	154	4%	43%	53%	100%

Figura No. 2. Peticiones por rangos de respuestas y tiempo límite establecido por la norma



Las peticiones atendidas después del tiempo establecido por la norma, se encuentran relacionadas en la tabla No. 7 con 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.

No.	Radicado	Dependencia	Tipo Solicitud Original	Tiempo límite de respuesta	Días hábiles de respuesta	Tiempo excedido
1	PQ202320000508	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	Solicitud de Información	10	11	1
2	PQ202320000506	DEPARTAMENTO DE PERSONAL	Solicitud de Información	10	15	5
3	PQ202320000505	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	15	5
4	PQ202320000503	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	11	1
5	PQ202320000497	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	11	1
6	PQ202320000486	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	11	1
7	PQ202320000478	RECTORÍA	Solicitud de Información	10	13	3
8	PQ202320000471	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	14	4
9	PQ202320000461	DIRECCIÓN OPERATIVA ADMINISTRACIÓN DE LAS SEDES	Queja	15	18	3
10	PQ202320000460	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Queja	15	16	1
11	PQ202320000419	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Queja	15	34	19
12	PQ202320000418	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Queja	15	34	19

13	PQ202320000416	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Queja	15	35	20
14	PQ202320000415	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	Queja	15	35	20
15	PQ202320000414	RECTORÍA	Queja	15	36	21
16	PQ202320000395	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Reclamo	15	19	4
17	PQ202320000394	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Solicitud de Información	10	13	3
18	PQ202320000382	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud de Información	10	11	1
19	CR202300000149	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	Solicitud de información	5	6	1
20	CR202300000197	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Reclamo	15	18	3

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 154 peticiones registradas, el 66% fueron notificadas por correo electrónico; al 26% no se evidencia envío de correo o correspondencia de notificación, al 5% no existe la posibilidad de informar o

enviarse comunicación por haberse registrado como persona anónima y el 4% se encuentra sin responder; (ver tabla No. 8).

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

Dependencia	Con historial de envío	Sin historial de envío	Anónima	Pendiente	Total
Area de sistemas	2	1			3
Departamento de admisiones y programación académica	27	27	5	1	60
Departamento de personal	1	1		1	3
Dirección de bienestar institucional	8				8
Dirección de comunicaciones y publicaciones	1				1
Dirección de investigación	1				1
Dirección de planeación	2			1	3
Dirección operativa administración de las sedes	3				3
Facultad de artes y humanidades	7		1	1	9
Facultad de ciencias económicas y administrativas	4	3			7
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	3				3
Facultad de ingenierías	5	1		1	7
Oficina de asesoría jurídica	5				5
Oficina de prácticas	3				3
Programa física	2				2
Rectoría	2	2		1	5
Secretaría general	8				8
Vicerrectoría administrativa y financiera	12	5	1		18
Vicerrectoría de docencia	5				5
Total	101	40	7	6	154
Porcentaje	66%	26%	5%	4%	100%

De las 40 peticiones a las cuales no se les evidencia en el sistema gmas, envío de correo de notificación, las 3 dependencias que más inciden en este error son:

- El Departamento de Admisiones y Programación Académica con 27 respuestas sin historial de envío, equivalente al 68%.

- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera con 5 peticiones atendidas sin historial de envío, equivalente al 13%.
- La Facultad de ciencias económicas y administrativas con 3 peticiones equivalente al 8%.

e. Satisfacción según encuesta.

De las 154 PQRSDf atendidas en la institución en el trimestre 2-2023, solo 4 de los usuarios o peticionarios (2.6%), diligenciaron la encuesta de satisfacción; y de ellos, ninguno de ellos manifestó estar insatisfecho con la respuesta (ver tabla 9) y en la tabla No 10 se observa la percepción de los usuarios relacionada con los temas preguntados

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

ESTADO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
SATISFECHO	3	75%
CONFORME	1	25%
TOTAL	13	100,0%

Tabla No. 10. Encuestas, satisfacción del usuario

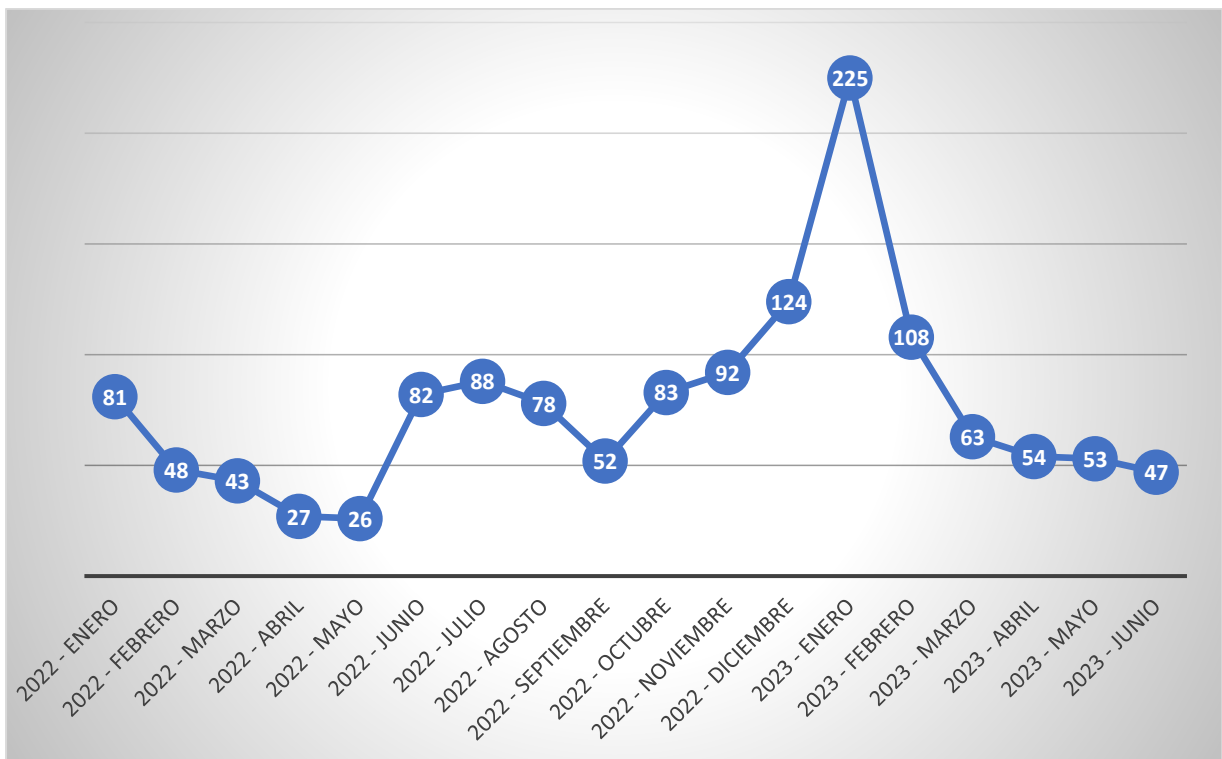
PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La respuesta Resolvió la necesidad?	4	0
¿La respuesta fue en el tiempo establecido?	4	0
¿La respuesta fue entendible?	4	0
¿La respuesta fue respetuosa?	4	0
¿Pudo acceder fácil a la página?	4	0

CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a las PQRSDf durante el trimestre 2-2023, se observó:

- Las peticiones recibidas en el trimestre 2-2023 tienen un comportamiento similar en cada uno de los meses que lo conforman (abril, mayo y junio de 2023); comparadas con el total de peticiones recibidas en el mismo trimestre del año 2022, presentan una disminución del 14% y en comparación con las registradas en el primer trimestre de 2023, presentan una disminución del 157%.

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



- 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 peticionario.
- El número de usuarios que dan respuesta a las encuestas de satisfacción, es muy bajo en comparación con el total de peticiones recibidas; lo que es originado porque las encuestas de satisfacción a las PQRSF solo pueden ser diligenciadas por los usuarios que reciben las respuestas por correo electrónico 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.



RECOMENDACIONES

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

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

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 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 o **relacionando simplemente los correos de quienes pueden darle respuesta.**

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.

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 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, grados y matrícula), al igual que los relacionados con procesos del Departamento Financiero y Comercial como: liquidaciones de matrícula, devoluciones de dinero. 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 PQRSF, 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

