



Institución
Universitaria
Reacreditada en Alta Calidad

Hacia una era de
Universidad y Humanidad

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

Trimestre 3 - 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 1215 de 2023, donde se establecen las directrices relacionadas con la recepción y atención a las peticiones recibidas en la institución .

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

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

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

En el seguimiento se realizado se verificó:

- Cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente.
- Oportunidad de la respuesta de acuerdo al proceso misional relacionado.
- Respuestas de fondo, coherentes con lo solicitado.
- Envío de la información al destinatario no anónimo.
- Peticiones por dependencias
- Causas y origen de las mismas
- 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 recepción	6
b. PQRs... por mes de ingreso	7
c. Tiempos de respuesta	11
d. Respuestas por dependencias	14
e. Satisfacción según encuesta	22
4. CONCLUSIONES	23
5. RECOMENDACIONES	25



INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 - Tipos de PQRSDf por Canal de recepción	7
Tabla No. 2 – Peticiones por mes de registro	7
Tabla No. 3 - Causas por mes de recepción	9
Tabla No. 4 - Cantidad de peticiones por tiempos de respuesta	12
Tabla No. 5 - Cantidad de peticiones por rangos de respuestas y tiempo límite establecido por la norma	13
Tabla No. 6 -. PQRS... por dependencias y forma de respuesta	15
Tabla No. 7 -. Tipo de PQRS... por dependencia	17
Tabla No. 8 - Peticiones atendidas fuera del tiempo establecido por la norma	18
Tabla No. 9 - PQRS... por dependencia e historial de envío en Gmas.....	21
Tabla No. 10 - Peticiones pendientes de respuesta	22
Tabla No. 11 - Encuestas, satisfacción del usuario	22



INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 – Tipo de petición por mes de recepción.....	8
Figura No. 2 - Grupo de causas por mes de recepción	11
Figura No. 3 - Peticiones por rangos de respuestas y tiempo límite establecido por la norma	13
Figura No. 4 -. Total de PQRS...por dependencias	16
Figura No. 5, Numero de peticiones por mes, de enero de 2022 a septiembre 2023..	23



1. OBJETIVO GENERAL.

Informar lo observado en el seguimiento 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 tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) de 2023, su estado de respuesta (oportuna, extemporánea, pendiente) al 26 de octubre 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+”, 198 radicados como PQRSDF

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

- 186 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).
- 12 Peticiones registradas con la serie documental derechos de petición que comprenden: 11 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.

Todas las peticiones recibidas en el trimestre fueron de interés particular, y como se puede observar en la tabla No. 1, de las 198 PQRS... radicadas en el G+, el 93.9% fueron diligenciadas directamente desde el aplicativo dispuesto por la institución en la página web.

Los tipos de petición que más se presentaron en el trimestre fueron: la solicitud de información con el 33.3%; las peticiones ordinarias con el 28.3%; seguidas por las quejas y reclamos con el 19.7% y 17.2% respectivamente

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

TIPO DE PQRSF	CI	CR	PQ	TOTAL	Porcentaje
Denuncia	0	0	1	1	0,5%
Petición	0	8	48	56	28,3%
Queja	0	0	39	39	19,7%
Reclamo	0	2	32	34	17,2%
Reconocimiento o Felicitación	0	0	1	1	0,5%
Solicitud de Información	1	1	64	66	33,3%
Sugerencia	0	0	1	1	0,5%
Total general	1	11	186	198	100,0%
Porcentaje	0,5%	5,6%	93,9%	100,0%	

b. PQRSDF por mes de ingreso

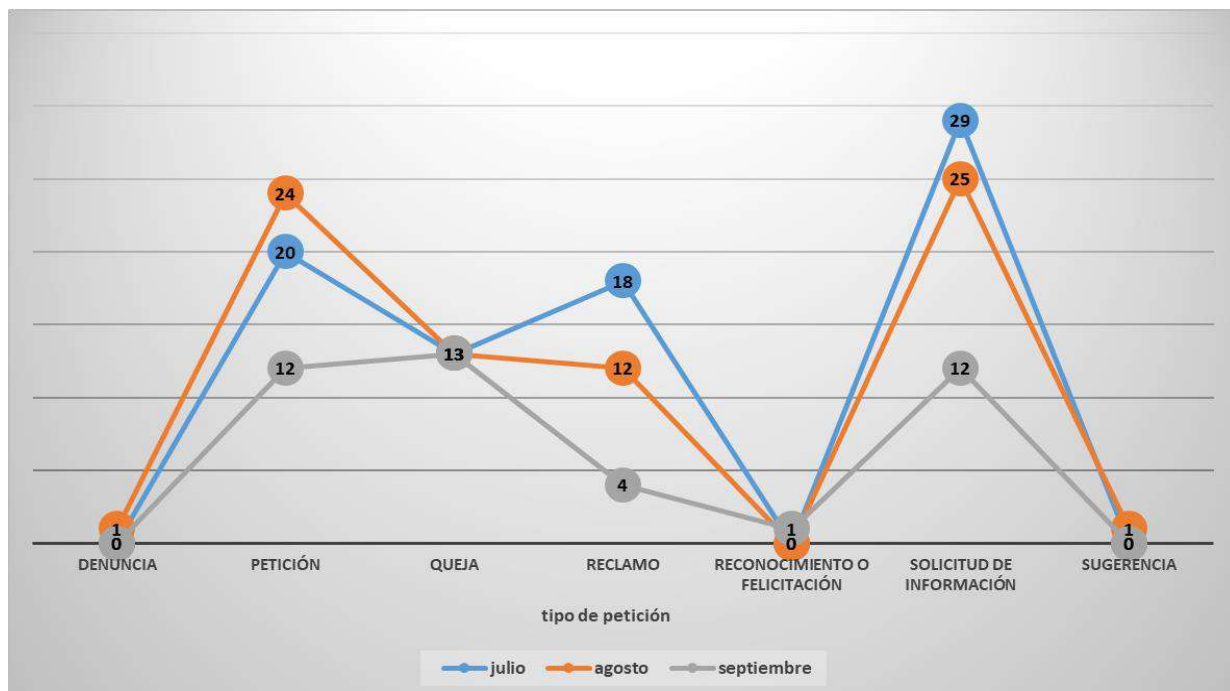
En el tercer trimestre de 2023, el mayor número de PQRS... se presenta en el mes de julio con el 40.4%, seguido por el mes de agosto con el 38.4% y en tercer lugar se encuentra el mes de septiembre con el 21.2%; ver tabla No.2

Tabla No. 2. Peticiones por mes de registro

Tipo de petición	julio	agosto	septiembre	Total
Denuncia	0	1	0	1
Petición	20	24	12	56
Queja	13	13	13	39
Reclamo	18	12	4	34
Reconocimiento o Felicitación	0	0	1	1
Solicitud de Información	29	25	12	66
Sugerencia	0	1	0	1
TOTAL	80	76	42	198
Porcentaje	40,4%	38,4%	21,2%	100,0%

En análisis de los tipos de petición por mes de recepción, se puede observar que en cada uno de los meses del trimestre se presentaron el mismo número de quejas (13), mientras que los reclamos y las solicitudes de información tuvieron en cada mes una tendencia a disminuir, presentándose el mayor número en julio, seguido de agosto y septiembre y las peticiones en general se presentaron en mayor número en el mes de agosto, seguido por el mes de julio, esto debido especialmente a tramites solicitados por los usuarios al comienzo del periodo académico relacionados con el proceso de matrícula, y en menor número de este tipo de petición se presenta en el mes de septiembre.

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



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

- Apelación ante organismos de certificación de personas - OCP
- Canales de atención
- Certificados relación contractual
- Correo electrónico
- Cursos asignatura, y docente
- Facturación, pagos o devoluciones

- Información errada
- Mala atención o servicio deficiente
- Matricula
- Plataforma o medio virtual
- Problemas ambientales
- Proceso de Admisión
- Proceso de Inscripción
- Servicios de Bienestar
- Servicios de extensión académica
- Solicitud de documentos
- Otros

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

- **Otros (43 PQRSF, 21.7%)**, Grupo de causas donde se incluyen las que no se ajustan a las otras relacionadas y que corresponden a temas como: información institucional, información sobre PQRS, información sobre contratos, certificados tributarios, solicitud de practicantes, dificultades con trabajo de grado, entre otros. El mayor número de peticiones de este grupo de causas se recibieron en el mes de agosto con un total de 22, seguido por el mes de julio con 11 y septiembre con 10
- **Dos causas; Matricula y Facturación, pagos o devoluciones (27 PQRSF, 13.6% cada una).**

La primera (**matricula**), relacionada con: asesoría de matrícula, cambio de horarios, homologación de asignaturas, dificultad para ingresar a SIAWEB, suspensión o cancelación de semestre información sobre matrículas de estudiante nuevo y validación académica; el mes de julio con 23 peticiones de este grupo fue el mes donde mayor número de peticiones se recibieron, seguido por agosto con 3 peticiones y septiembre con una.

La segunda (**Facturación, pagos o devoluciones**), relacionadas con: deudas de matrícula, devolución de dinero, dificultada con el pago de la matrícula, liquidaciones de matrícula, mala atención, matricula cero, dificultad para obtener el PIN, no retiro del presupuesto participativo e informe sobre préstamo de vivienda, tuvo mayor número de peticiones en agosto con 14 peticiones, seguido por julio con 9 y por último septiembre con 4 peticiones

- **Cursos, Asignatura, y docentes (23 PQRSF, 11.6%)**, comprende temas relacionados con la actitud de docentes, asignaturas sin docentes, concurso abierto de docentes, ajustes y asesorías de matrícula, cambio de horario de asignatura, carga académica adicional retirada, habilitaciones, homologación de asignaturas e información errada. El mayor

número de peticiones relacionadas con esta causa se da en el mes de septiembre (10), seguida por julio con 7 y agosto con 6 peticiones.

Tabla No. 3 – Causas por mes de recepción

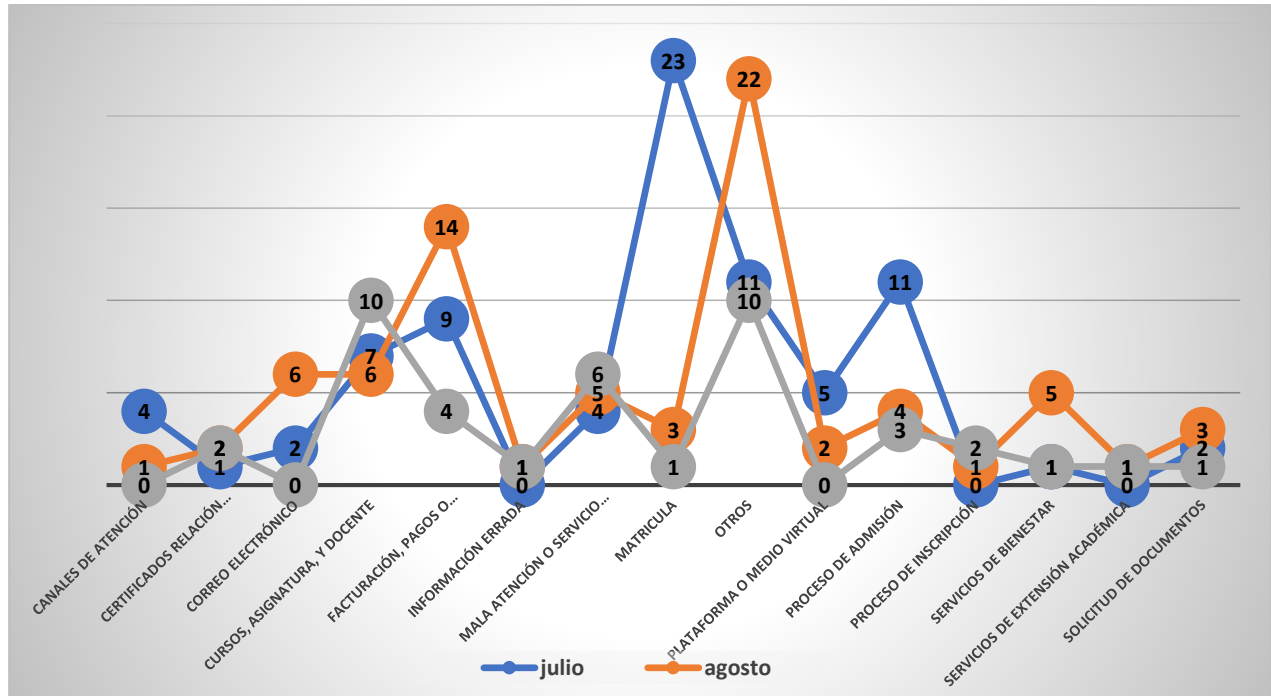
CAUSA	julio	agosto	septiembre	Total	Porcentaje
Canales de atención	4	1	0	5	2,5%
Certificados relación contractual	1	2	2	5	2,5%
Correo electrónico	2	6	0	8	4,0%
Cursos, Asignatura, y docente	7	6	10	23	11,6%
Facturación, pagos o devoluciones	9	14	4	27	13,6%
Información errada	0	1	1	2	1,0%
Mala atención o servicio deficiente	4	5	6	15	7,6%
Matricula	23	3	1	27	13,6%
Otros	11	22	10	43	21,7%
Plataforma o medio virtual	5	2	0	7	3,5%
Proceso de Admisión	11	4	3	18	9,1%
Proceso de inscripción	0	1	2	3	1,5%
Servicios de Bienestar	1	5	1	7	3,5%
Servicios de Extensión Académica	0	1	1	2	1,0%
Solicitud de documentos	2	3	1	6	3,0%
Total general	80	76	42	198	100,0%

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

- **Julio:** matriculas con 23, procesos de Admisión y otros con 11 y facturación, pagos y devoluciones con 9 PQRS.
- **Agosto:** Otros con 22, Facturación, pagos o devoluciones con 14, y cursos, asignatura, y docentes, y correo electrónico con 6 PQRS.
- **Septiembre:** Otros y cursos, asignatura, y docentes con 10, Mala atención o servicio deficiente con 6 y facturación, pagos o devoluciones con 4 PQRS

Ver figura No. 2

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



c. Tiempos de respuesta

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

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del

vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”

En la tabla No. 4, se exponen el número de días utilizado por el responsable de dar respuesta

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

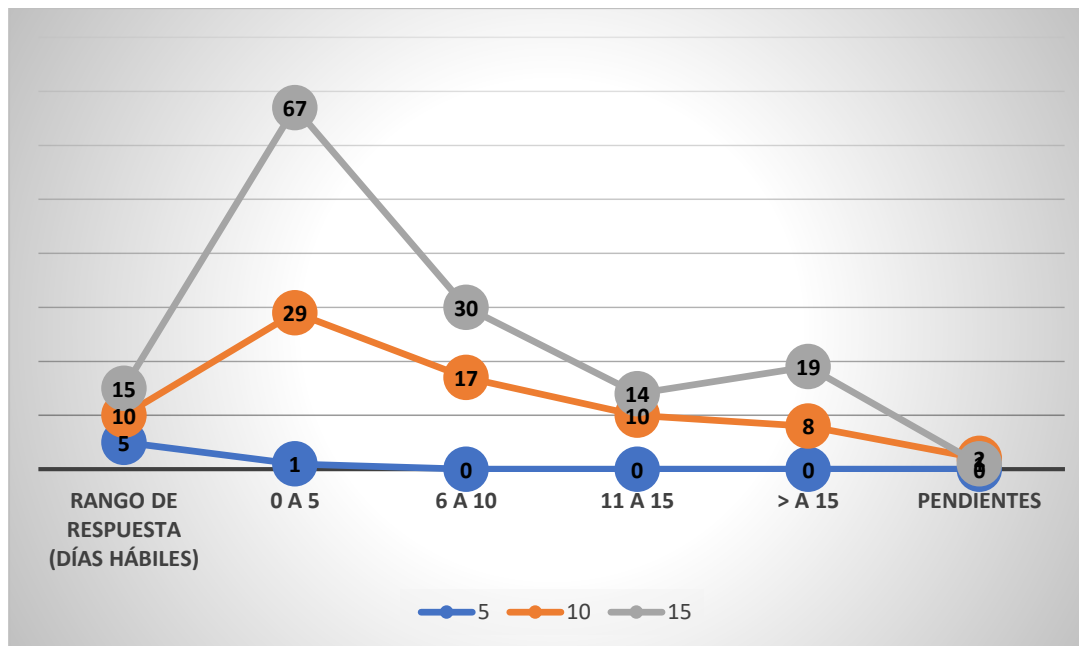
Días hábiles de Respuesta	Cantidad de PQRS... por tiempo límite de respuesta			Total PQRS...
	5	10	15	
1	0	6	14	20
2	0	8	27	35
3	0	11	9	20
4	0	1	11	12
5	1	3	6	10
6	0	4	7	11
7	0	3	7	10
8	0	2	4	6
9	0	2	3	5
10	0	6	9	15
11	0	4	2	6
12	0	3	3	6
13	0	0	5	5
14	0	2	1	3
15	0	1	3	4
16	0	2	8	10
17	0	1	1	2
18	0	3	1	4
19	0	1	1	2
20	0	0	1	1
22	0	0	1	1
23	0	0	1	1
24	0	0	2	2
25	0	1	2	3
35	0	0	1	1
PENDIENTE	0	2	1	3
Total	1	66	131	198

Adicionalmente, como se observa en la Tabla No. 5, del total de peticiones recibidas en el trimestre 3-2023, 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. 5 -. Cantidad de peticiones por rangos de respuestas y tiempo límite establecido por la norma.

Rango de respuesta (días hábiles)	Número de PQRS... por tiempo límite de respuesta				Porcentaje por tiempo límite de respuesta			
	5	10	15	TOTAL	5	10	15	TOTAL
0 a 5	1	29	67	97	100%	44%	51%	49%
6 a 10	0	17	30	47	0%	26%	23%	24%
11 a 15	0	10	14	24	0%	15%	11%	12%
> a 15	0	8	19	27	0%	12%	15%	14%
PENDIENTES	0	2	1	3	0%	3%	1%	2%
TOTAL	1	66	131	198	100%	100%	100%	100%

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



Comparado el número de días que se tenía para da respuesta de acuerdo al tipo de PQRS... o peticionario con el tiempo real utilizado se observa que la única petición que contaba con 5 días hábiles para darles respuesta fue atendida oportunamente; de las 66 peticiones a las cuales se les debió dar respuesta en un tiempo máximo de 10 días hábiles, 46 fueron atendidas oportunamente, 18 en forma extemporáneamente y dos pendientes, vencidas y pendiente de respuesta; y de las 131 peticiones que se contaba con 15 días para darles respuesta, 111 fueron atendidas en forma oportuna, 19 extemporáneamente y una se encuentra vencida y pendiente de respuesta.

d. Respuestas por dependencias

Las peticiones recibidas a través del sistema de gestión documental Gmas, se direccionan a las dependencias relacionadas con la petición o a quien se le haya asignado la responsabilidad de atenderlas como el caso de las denuncias que son atendidas directamente por la Secretaría General. Para el análisis de la PQRS por dependencias, se agrupan las relacionadas con la facultad a la cual corresponde el programa o departamento académico y, adicionalmente, se agrupan las asignadas a las dependencias que hacen parte de la Vicerrectoría Financiera y Administrativa.

De las peticiones registradas durante el tercer trimestre de 2023 en el sistema de gestión documental de la institución – Gmas, a 158, (79.8%) se les dio respuesta dentro de los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y demás normas relacionadas; a 37, (18.7%) fueron atendidas en forma extemporánea y solo a 3, (1.5%) no se les observó respuesta. Ver tabla No. 6.

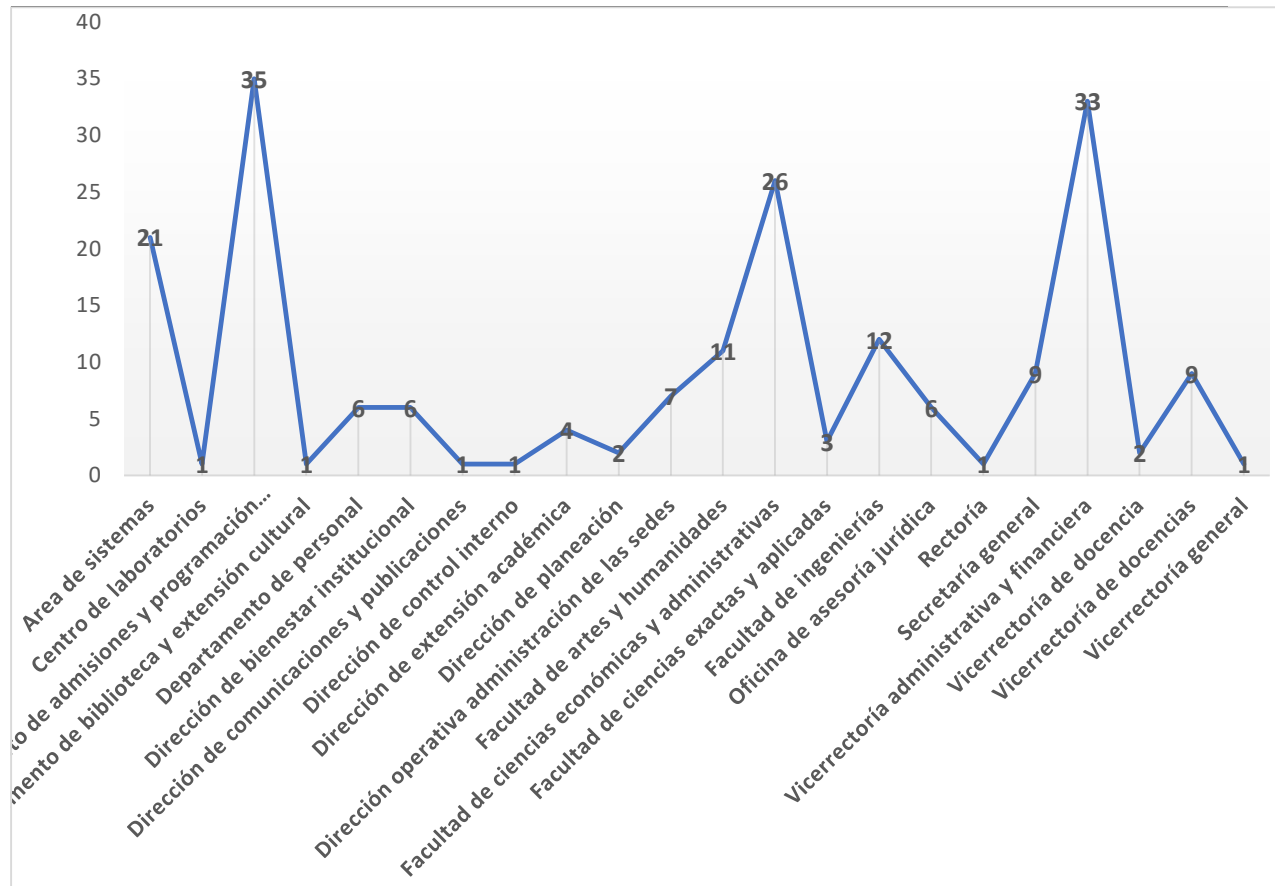
Las dependencias con mayor número de peticiones asignadas en el trimestre fueron:

- Departamento de admisiones y programación académica, 35 PQRS, 17.7%
- Vicerrectoría administrativa y financiera, 33 PQRS, 16.7%
- Facultad de ciencias económicas y administrativas, 26 PQRS, 13.1%
- Área de sistemas, 21 PQRS, 10.6%
- Facultad de ingenierías, 12 PQRS, 6.1%
- Facultad de artes y humanidades, 11 PQRS, 5.6%

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

DEPENDENCIA	Cumplió	Extemp.	Pendiente	Total	Porcentaje
Area de sistemas	19	2	0	21	10,6%
Centro de laboratorios	1	0	0	1	0,5%
Departamento de admisiones y programación académica	30	5	0	35	17,7%
Departamento de biblioteca y extensión cultural	1	0	0	1	0,5%
Departamento de personal	4	1	1	6	3,0%
Dirección de bienestar institucional	6	0	0	6	3,0%
Dirección de comunicaciones y publicaciones	1	0	0	1	0,5%
Dirección de control interno	0	1	0	1	0,5%
Dirección de extensión académica	3	1	0	4	2,0%
Dirección de planeación	2	0	0	2	1,0%
Dirección operativa administración de las sedes	4	3	0	7	3,5%
Facultad de artes y humanidades	2	8	1	11	5,6%
Facultad de ciencias económicas y administrativas	21	5	0	26	13,1%
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	3	0	0	3	1,5%
Facultad de ingenierías	12	0	0	12	6,1%
Oficina de asesoría jurídica	6	0	0	6	3,0%
Rectoría	1	0	0	1	0,5%
Secretaría general	5	4	0	9	4,5%
Vicerrectoría administrativa y financiera	26	6	1	33	16,7%
Vicerrectoría de docencia	2	0	0	2	1,0%
Vicerrectoría de docencias	9	0	0	9	4,5%
Vicerrectoría general	0	1	0	1	0,5%
TOTAL	158	37	3	198	100,0%
Porcentaje	79,8%	18,7%	1,5%	100,0%	

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



De las 37 PQRS atendidas en forma extemporánea, 18 fueron solicitudes de información y/o documentos, 8 quejas, 6 peticiones en general y 5 reclamos; y las 3 peticiones pendientes corresponden a 2 solicitudes de información y/o documentos y un reclamo.

Las dependencias con mayor número de quejas y reclamos fueron:

- Vicerrectoría administrativa y financiera: 6 quejas, 10 reclamos
- Facultad de ciencias económicas y administrativas: 5 quejas, 5 reclamos
- Área de sistemas: 7 quejas, 3 reclamos
- Facultad de artes y humanidades: 5 Quejas, 4 reclamos
- Departamento de admisiones y programación académica: 4 quejas, 4 reclamos

Tabla No. 7 -. Tipo de PQRS... por dependencia

Dependencia	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o Felicitación	Solicitud de Información	Sugerencia	Total
Area de sistemas	0	9	7	3	0	2	0	21
Centro de laboratorios	0	0	0	0	0	1	0	1
Departamento de admisiones y programación académica	0	12	4	4	0	15	0	35
Departamento de biblioteca y extensión cultural	0	0	0	1	0	0	0	1
Departamento de personal	0	3	0	0	0	3	0	6
Dirección de bienestar institucional	0	2	1	0	0	3	0	6
Dirección de comunicaciones y publicaciones	0	0	0	0	0	1	0	1
Dirección de control interno	0	0	1	0	0	0	0	1
Dirección de extensión académica	0	2	0	0	0	2	0	4
Dirección de planeación	0	0	2	0	0	0	0	2
Dirección operativa administración de las sedes	0	0	4	0	0	2	1	7
Facultad de artes y humanidades	0	2	5	4	0	0	0	11
Facultad de ciencias económicas y administrativas	0	9	5	5	0	7	0	26
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	0	1	1	1	0	0	0	3
Facultad de ingenierías	0	3	1	4	1	3	0	12
Oficina de asesoría jurídica	1	2	1	0	0	2	0	6
Rectoría	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaría general	0	0	0	0	0	9	0	9
Vicerrectoría administrativa y financiera	0	7	6	10	0	10	0	33
Vicerrectoría de docencia	0	0	1	1	0	0	0	2
Vicerrectoría de docencias	0	4	0	0	0	5	0	9
Vicerrectoría general	0	0	0	0	0	1	0	1
Total	1	56	39	34	1	66	1	198

Las peticiones atendidas después del tiempo establecido por la norma, se encuentran relacionadas en la tabla No. 8, en la cual se relacionan: radicado, dependencia tipo de PQRS..., tiempo límite de respuesta, días hábiles de respuesta y tiempo excedido.

Tabla No. 8 -. Peticiones atendidas fuera del tiempo establecido por la norma.

No.	Radicado	Dependencia	Tipo Solicitud Original	Tiempo limite de respuesta	Días hábiles de respuesta	Tiempo excedido
1	PQ202320000620	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	10	11	1
2	PQ202320000595	Departamento de personal	Solicitud de Información	10	11	1
3	PQ202320000544	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	10	11	1
4	PQ202320000523	Secretaría general	Solicitud de Información	10	11	1
5	PQ202320000675	Secretaría general	Solicitud de Información	10	12	2
6	PQ202320000643	Secretaría general	Solicitud de Información	10	12	2
7	PQ202320000563	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de Información	10	12	2
8	PQ202320000671	Dirección operativa administración de las sedes	Solicitud de Información	10	14	4
9	PQ202320000659	Secretaría general	Solicitud de Información	10	14	4
10	PQ202320000560	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	10	15	5
11	PQ202320000622	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	10	16	6
12	PQ202320000552	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de Información	10	16	6
13	PQ202320000669	Departamento de admisiones y programación académica	Solicitud de Información	10	17	7
14	PQ202320000656	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Solicitud de Información	10	18	8
15	PQ202320000650	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de Información	10	18	8
16	PQ202320000587	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Solicitud de Información	10	18	8
17	PQ202320000550	Dirección de extensión académica	Solicitud de Información	10	19	9
18	CI202300006431	Vicerrectoría general	Solicitud de información	10	25	15

19	PQ202320000661	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Petición	15	16	1
20	PQ202320000648	Facultad de artes y humanidades	Petición	15	16	1
21	PQ202320000636	Vicerrectoría administrativa y financiera	Petición	15	23	8
22	PQ202320000638	Area de sistemas	Petición	15	24	9
23	PQ202320000626	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Petición	15	25	10
24	PQ202320000566	Facultad de artes y humanidades	Petición	15	35	20
25	PQ202320000686	Facultad de artes y humanidades	Queja	15	16	1
26	PQ202320000685	Facultad de artes y humanidades	Queja	15	16	1
27	PQ202320000684	Facultad de artes y humanidades	Queja	15	16	1
28	PQ202320000635	Facultad de artes y humanidades	Queja	15	16	1
29	PQ202320000655	Dirección operativa administración de las sedes	Queja	15	17	2
30	PQ202320000647	Dirección operativa administración de las sedes	Queja	15	18	3
31	PQ202320000590	Facultad de artes y humanidades	Queja	15	19	4
32	PQ202320000582	Dirección de control interno	Queja	15	22	7
33	PQ202320000644	Vicerrectoría administrativa y financiera	Reclamo	15	16	1
34	PQ202320000591	Facultad de ciencias económicas y administrativas	Reclamo	15	16	1
35	PQ202320000639	Facultad de artes y humanidades	Reclamo	15	20	5
36	PQ202320000531	Vicerrectoría administrativa y financiera	Reclamo	15	24	9
37	PQ202320000530	Area de sistemas	Reclamo	15	25	10

En cumplimiento a las exigencias legales relacionadas con las PQRS..., la institución dispuso un sitio web con enlace al sistema de gestión documental "somos gestión positiva G+" como sistema oficial de comunicación para atenderlas (recibir y responder), el cual permite enviar la respuesta al correo electrónico del peticionario, dejando evidencia en el historial de envío del aplicativo, porque el solo radicado no indica que la petición fue atendida; si bien en el caso de las PQRSDF presentadas por la página web arroja el radicado para la consulta de la respuesta,

estas deben ser informadas al peticionarios como se establece en el artículo 28 la Resolución Rectoral 289 de 2022.

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

De acuerdo al registro en el historial de envío del sistema de información G+, de las 195 peticiones a las cuales se les dio respuesta, 124, (63.6%) fueron notificadas por correo electrónico; a 50, (25.6%) no se evidencia envío de correo o correspondencia de notificación y a 21 (10.8%) no había posibilidad de informar o enviarse comunicación por haberse registrado como persona anónima y no haber registrado sus datos en el texto de la petición, como lo hacen algunas personas que presentan dificultad en el momento de radicar la petición; (ver tabla No. 9).

NOTA: En el trimestre se recibieron 30 peticiones como personas anónimas, pero 9 de ellas informaron sus datos en el texto de la petición, algunos aclarando que esto se debía a dificultades de validar sus datos en el momento de registrar la PQRS....

De las 50 peticiones a las cuales no se les evidencia en el sistema de gestión documental - gmas, envío de correo de notificación, las dependencias que más inciden en este error son:

- El Departamento de Admisiones y Programación Académica: con 15 PQRS...., equivalente al 30%.
- La Vicerrectoría Administrativa y Financiera: 14 PQRS...., equivalente al 28%.
- El Área de sistemas: con 6 PQRS...., equivalente al 12%
- La Facultad de ciencias económicas y administrativas y Vicerrectoría de docencia: con 5, (10%) PQRS... cada una de las dependencias.

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

Dependencia	Notificado	Sin notificar	Persona anónima	Total
Area de sistemas	10	6	5	21
Centro de laboratorios	1			1
Departamento de admisiones y programación académica	18	15	2	35
Departamento de biblioteca y extensión cultural	1			1
Departamento de personal	5			5
Dirección de bienestar institucional	3		3	6
Dirección de comunicaciones y publicaciones	1			1
Dirección de control interno	1			1
Dirección de extensión académica	3	1		4
Dirección de planeación	2			2
Dirección operativa administración de las sedes	6		1	7
Facultad de artes y humanidades	6	1	3	10
Facultad de ciencias económicas y administrativas	21	5		26
Facultad de ciencias exactas y aplicadas	2		1	3
Facultad de ingenierías	9	3		12
Oficina de asesoría jurídica	5		1	6
Rectoría			1	1
Secretaría general	8		1	9
Vicerrectoría administrativa y financiera	17	14	1	32
Vicerrectoría de docencia	2			2
Vicerrectoría de docencia	2	5	2	9
Vicerrectoría general	1			1
Total	124	50	21	195
Porcentaje	63,6%	25,6%	10,8%	100,0%

Solo 3 peticiones quedaron pendientes de respuesta en el trimestre, donde 2 de ellas corresponde a peticiones a las cuales no se observa información, solo datos básicos: destinatario, asunto y firma de responsable, y tampoco se observa en este documento, archivo adjunto donde se evidencie respuesta por un canal diferente al gmas, En la tabla No. 10, se relaciona radicado de la petición, fecha de recepción, dependencia, tipo de solicitud, origen y la observación general correspondiente a cada una.

Tabla No. 10. Peticiones pendientes de respuesta

Radicado	Fecha	Dependencia	Tipo de solicitud	Origen	Observación
PQ202320000645	23/08/2023	Departamento de personal	Solicitud de Información	Recepción hojas de vida	No se observa respuesta en el sistema de gestión documental Gmas
PQ202320000564	21/07/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera	Solicitud de Información	tributario, certificado	La respuesta con radicado CE202310002021 no tiene información, solo destinatario, asunto y firma; Se adjunta documento de respuesta, pero esta corresponde a respuesta a radicado PQ202320000562.
PQ202320000554	17/07/2023	Facultad de artes y humanidades	Reclamo	Calificación asignatura	El radicado del 25 de agosto de 2023 no tiene información, solo destinatario, asunto y firma.

e. Satisfacción según encuesta.

De las 198, (2.%) PQRS en el trimestre 3-2023, solo 4 de los usuarios o peticionarios, diligenciaron la encuesta de satisfacción; y todos ellos manifestaron estar satisfechos en general, frente a la atención brindada por la institución y respondieron en forma afirmativa a todas las preguntas de la encuesta. ver la tabla No 11

Tabla No. 11. Encuestas, satisfacción del usuario

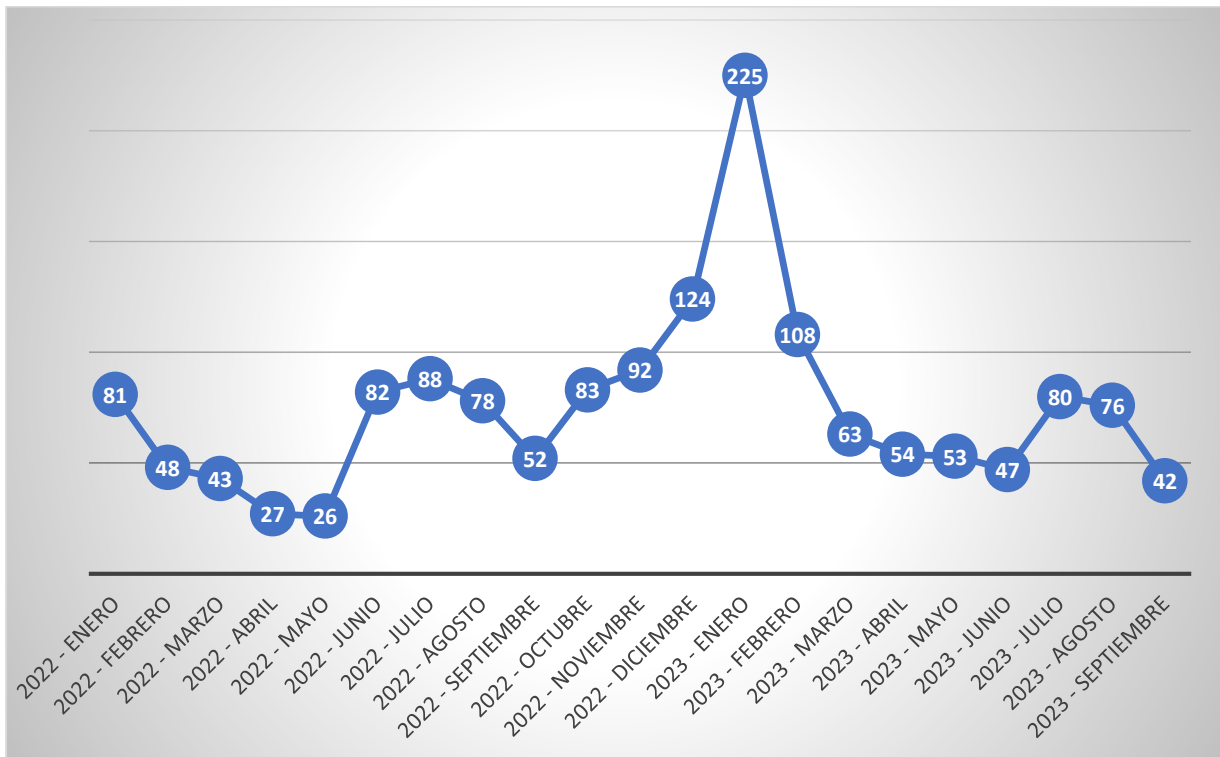
PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La respuesta Resolvió la necesidad?	4	0
¿La respuesta fue en el tiempo establecido?	4	0
¿La respuesta fue entendible?	4	0
¿La respuesta fue respetuosa?	4	0
¿Pudo acceder fácil a la página?	4	0

CONCLUSIONES

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

- Las peticiones recibidas en el trimestre 3-2023, presentan una disminución del 10% en comparación con las registradas en el tercer trimestre de 2022.

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



- Sigue presentándose:
 - Respuestas que según indica el responsable, son atendidas por correo electrónico, pero sin ninguna evidencia de ello
 - 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.

- Respuestas a las cuales no se les evidencia que estas se hayan enviado por correo electrónico para cumplir con la establecido por la norma de notificar al petionario.
- 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 PQRS... solo pueden ser diligenciadas por los usuarios que reciben las respuestas por correo electrónico en el cual se les envía el link para ingresar y no desde el sitio de consulta en la página web. Si bien es un deber de notificar y enviar el correo, muchos usuarios no lo reciben o deciden consultar la respuesta con el radicado entregado por el sistema en el momento de radicar la petición.
- Se interponen peticiones anónimas, pero se identifican en el cuerpo de la petición y según los usuarios, esto debido a dificultades presentadas en la validación del documento de identidad o validación del correo electrónico.

RECOMENDACIONES

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

Insistir a través de comunicados, boletines u otro medio dirigido a los responsables de dar respuesta, para que se comprenda la importancia de la redacción de la respuesta en forma coherente, clara y pertinente a la petición, donde esta no se entienda como un escrito de unas cuantas líneas para eludir la responsabilidad

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

Solicitar a la empresa Somos Gestión Positiva – G+., la posibilidad de retirar la opción de validar la fecha de expedición del documento de identidad y convertir en mayúsculas, los correos registrados en gmas, para evitar que esto presente problemas en el momento del registro de las peticiones, lo que evitará el registro de peticiones de personas anónimas o el desistimiento de interponerla por dificultad con el aplicativo. Además, solicitar la posibilidad de colocar una lista desplegable de los programas de la institución para evitar que el usuario que se identifique como estudiante o egresado, escriba el nombre generando dificultad en el momento del análisis de la información solicitada por jefes de programas o decanos.


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

Coordinar con el líder del proceso o dependencias; acciones de mejora para los temas o causas que presentaron el mayor número de peticiones, especialmente en los relacionados con los procesos del Departamento de Admisiones y Programación Académica (inscripción, certificados y matrícula), al igual que los relacionados con procesos del Departamento Financiero y Comercial como: liquidaciones de matrícula, devoluciones de dinero e información tributaria. Adicionalmente, se sugiere coordinar con la Dirección de comunicaciones para actualizar los números telefónicos de los funcionarios que atienden público en cada una de las dependencias.

Solicitar a la oficina de control interno disciplinario, el envío de 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..., enfatizando la importancia de dejar la evidencia del envío de la respuesta, relacionando el correo del usuario en el gmas, responder oportunamente de acuerdo a los procesos misionales; devolver al Archivo Central en el menor tiempo posible las PQRSDF que no son de su competencia; y en caso de delegarla, solo se haga a funcionarios de la misma dependencia y que esta no lo exime de la responsabilidad de verificar que la respuesta se dé en los tiempos establecidos y en forma oportuna.


VICTORIA JARAMILLO CARDENAS
Contratista

