

**INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO**

**SEGUIMIENTO PQRSDF**

**TRIMESTRE 1-2022**

## INTRODUCCIÓN

Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, registradas en el sistema de gestión documental – gmas del Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria – ITM, su estado de atención al 29 de abril de 2022 y el informe general de las denuncias recibidas en la dirección de Bienestar, durante el trimestre 1 (enero, febrero y marzo) de 2022.

Permanentemente se realiza seguimiento a las PQRSD recibidas verificando:

- 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.

Este informe busca informar el seguimiento realizado a las respuestas de las peticiones recibidas durante el primer trimestre de 2022, presentar el resumen de algunos aspectos relevantes como: canales de atención utilizados, tipos de PQRSD, número de peticiones por mes, dependencias responsables, estado de atención, entre otras y presentar algunas recomendaciones con el fin de buscar mecanismos para disminuir el número de quejas y reclamos por insatisfacción del usuario o para mejorar el servicio.

## ANALISIS DE LAS PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE 1 DE 2022.

En el análisis de las PQRSDF recibidas en el Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria – ITM, durante el primer trimestre de 2022, se pudo concluir:

### 1. Recepción de PQRSDF por canales de atención

Durante el primer trimestre de 2022, se recibieron en el ITM, 182 PQRSDF, de las cuales 171 fueron radicadas en el Sistema de gestión documental, clasificadas en 145 realizadas en forma directa por el usuario desde el aplicativo del Portal Web dispuesto por la institución para su atención (recepción y respuesta), una fue presentada en forma física, pero registrada en el aplicativo por personal de la institución en el aplicativo del Portal Web; 25 derechos de petición reportados al archivo central de la institución para ser radicados como comunicaciones externas y 11 denuncias por violencia de género; Acoso sexual; y Violencia verbal, física, psicológica y económica recibidas por los canales de atención presencial y correo electrónico dispuestos por la Dirección de e Bienestar para atender las denuncias presentadas por la comunidad ITM de competencia de la institución,.

### 2. Tipos de PQRSDF.

Todos las peticiones recibidas durante el trimestre 1-2022 fueron de interés particular, ninguna de interés general; y como se puede observar en la tabla 1, de las 171 PQRSDF radicadas en el gmas, predominaron las solicitudes con un 62.6%, que comprenden solicitudes de información y solicitudes de documentos; seguidas por los reclamos y las quejas con un 18.1% y 15.8% respectivamente, las sugerencias representan un 2.9% y el 0.6% correspondiente a una denuncia que ingresó con el tipo de queja con el radicado PQ202220000034, pero en su asunto se enunció como fraude y en su contenido explícitamente se detallaba que era una denuncia por información errada por parte de un estudiante para obtener beneficios en el proceso de matrícula financiera; situación que se informó a la Secretaria General para ser reportada como tal a la dependencia correspondiente.

TIPO PQRSDF	RADICADOS	PORCENTAJE
Denuncias	1	0,6%
Quejas	27	15,8%
Reclamos	31	18,1%
Solicitudes de Información	107	62,6%
Sugerencias	5	2,9%
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Tipos de PQRSDF

Según informe del líder del Programa de Inclusión de la Dirección de Bienestar del ITM, las 11 denuncias recibidas por esa dependencia, se clasifican en:

- 8 casos de presunto acoso sexual.
- 2 casos de presunta agresión sexual.
- 1 caso de presunta calumnia sexual

### 3. Oportunidad de la respuesta a las PQRSDf

En el seguimiento realizado a la oportunidad de la respuesta, se observó que el Departamento de Finanzas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, fue la única dependencia que no cumplió con los términos de oportunidad relacionada con los procesos misionales de la institución, al dar respuesta a 6 peticiones dentro del tiempo establecido por la normas para la respuesta, pero después de haberse cerrado el proceso para el cual se había realizado la petición, como el caso donde los estudiantes solicitan para su proceso de matrícula reconocimiento de asignaturas, actualización de hoja de vida académica o homologación de asignaturas ya vistas y la respuesta se da después de pasada la primera semana de clase, cuando no hay oportunidad de realizar ninguna matrícula o ajuste (PQ202220000026, PQ202220000050, PQ202220000069, PQ202220000084, PQ202220000088 y PQ202220000107).

En la tabla 2, se muestra el cumplimiento del tiempo de acuerdo a lo establecido por la norma para cada tipo de PQRSDf o peticionario, esto con base en la información registrada en el gmas al 29 de abril de 2022, donde al 90.6% de las peticiones recibidas se le dio respuesta dentro de los tiempos señalados en la norma, pero en ellas se encuentran las 6 peticiones informadas en el párrafo anterior con respuesta después de terminar el proceso misional y en las 8.8% de las 15 peticiones que no se cumplió con el tiempo, se encuentran 8 peticiones que no se evidencia respuesta en gmas, de responsabilidad de la oficina Jurídica y 7 con respuesta después del tiempo establecido para ello de diferente dependencias..

<b>OPORTUNIDAD EN TIEMPO</b>	<b>RADICADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Cumplió	155	90.6%
No cumplió	15	8.8%
Sin vencer	1	0.6%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Cumplimiento en tiempo de respuesta

Según información suministrada por el líder del programa de inclusión de la Dirección de Bienestar, todas las denuncias recibidas por ese canal fueron investigadas y de ellas, solo una denuncia por presunta agresión sexual, continúa abierta, pero ya no corresponde a la institución porque el proceso paso a la Fiscalía.

#### 4. Envíos 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 gmas como sistema oficial de comunicación para atender las PQRSDf (recibir y responder), el cual permite enviar la respuesta al correo electrónico del peticionario, dejando evidencia de esto en el historial de envío de dicho aplicativo, porque el solo radicado no indica que la petición fue atendida; si bien en el caso de las PQRSDf radicadas por la página web arroja el radicado para ser consultada 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, co pronunciamientos de fondo, de manera precisa, clara y congruente, acorde con lo solicitado.”* Subrayado fuera de texto.

En la tabla 3, se muestra el número de peticiones de acuerdo a la información registrada en el historial de envío del gmas, donde el 74.3% presenta correo relacionado como evidencia que la respuesta fue enviada al peticionario, pero el 20.5% no lo evidencia, porcentaje significativo donde se pudo evidenciar que de las 35 solicitudes, solo 5 de ellas corresponden a peticiones anónimas; el departamento financiero y Comercial, es la dependencia con mayor número de respuestas sin correo relacionado (14), seguido por los departamentos de Sistemas y el de Admisiones y programación académica, con 6 peticiones cada uno; las 9 peticiones relacionadas como pendientes de respuesta, corresponden a las 8 sin evidencia de respuesta y una solicitud que al 29 de abril de 2022, fecha en la que se exportó la información para el análisis, no se encontraba vencida.

ENVÍO DE RESPUESTA	RADICADOS	PORCENTAJE
Con correo relacionado	127	74.3%
Sin correo relacionado	35	20.5%
Pendiente de respuesta en gmas	9	5.2%
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Envío de respuestas de PQRSDf

Según información de algunos funcionarios responsables de las respuestas, estas fueron enviadas por correo electrónico desde el Outlook y no desde el gmas, lo que no permite evidenciar que realmente se le haya dado respuesta; ni se deja la trazabilidad para el momento de una auditoría por parte del INCONTEC o por algún ente de control.

#### 5. Numero de PQRSDf clasificadas por mes y medio de ingreso al gmas

En el primer trimestre de 2022, se observa que los usuarios continúan con la tendencia de utilizar el aplicativo dispuesto en la página WEB para realizar sus peticiones; ya que como lo

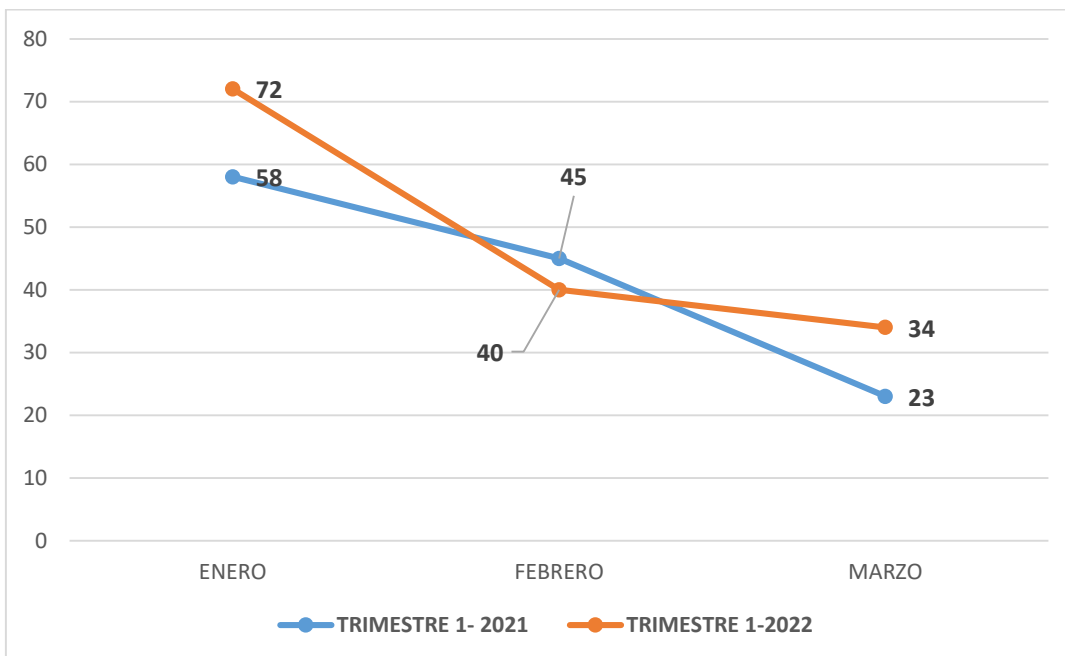
indica la tabla 4, de las 171 peticiones registradas en gmas, el 85% se ingresaron desde el aplicativo en la página WEB, en tanto que el 15% se recibieron como derechos de petición por comunicaciones externas.

En el mes de enero se presentaron el mayor número de peticiones al registrar el 47% del total de PQRSD del trimestre, esto generado por las peticiones relacionadas con el proceso de matrícula, especialmente con matrícula académica, matrícula financiera, ajustes de horarios, asesorías, entre otros.

MES	POR PAGINA WEB	COMUNICACION EXTERNA (DERECHOS DE PETICIÓN)	TOTAL	PORCENTAJE
ENERO	72	9	81	47%
FEBRERO	40	7	47	28%
MARZO	34	9	43	25%
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>25</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Peticiones por mes y medio de ingreso al gmas.

Al comparar el comportamiento de las PQRSD recibidas por el aplicativo dispuesto por la institución en página web en el primer trimestre de 2022 con el mismo trimestre del 2021, se observa que ambos trimestres tienen tendencia a disminuir con relación al mes anterior, febrero con relación a enero y marzo con relación a febrero (ver grafica 1); en cuanto a los derechos de petición recibidos por comunicación externa, tuvieron un comportamiento similar al recibirse 25 en el trimestre 1-2022, frente a 23 en el trimestre 1-2021; adicionalmente, se observa un incremento del 15% en el total de las peticiones recibidas en el trimestre 1 del año actual, con relación al mismo trimestre del año 2021.



Grafica 1. Comparativo Peticiones por mes y trimestres 1 de 2021 y 2022.

## 6. PQRSDF por dependencia.

Para este análisis, se tuvo en cuenta la dependencia a la cual pertenece el funcionario a quien se le direcciona la petición para su respuesta (destinatario principal) y que este acepta al no devolverla al archivo central para su redireccionamiento.

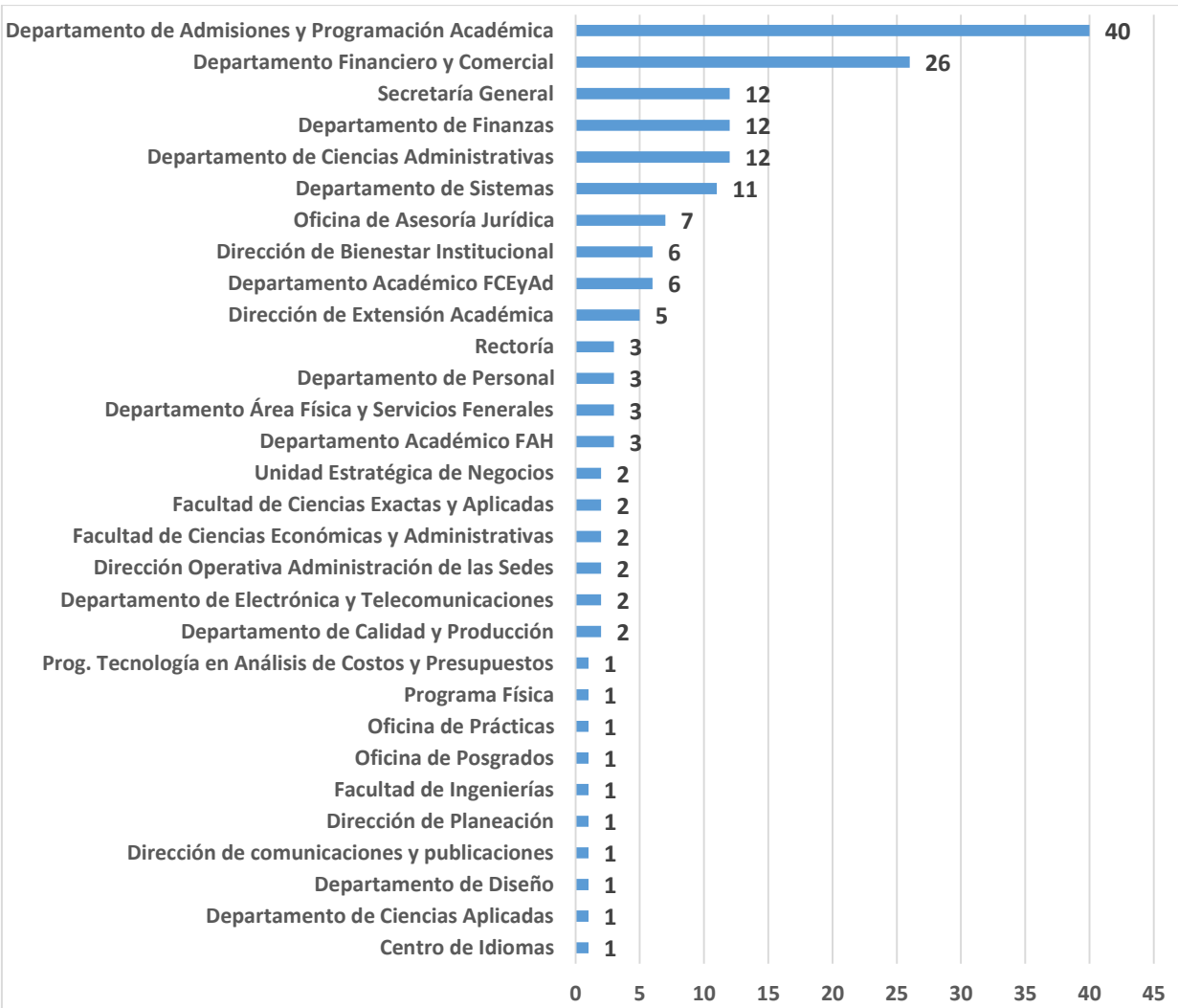
Es de aclarar, que al aceptar la responsabilidad en la PQRSDF, la respuesta no puede delegarse a un miembro de otra dependencia, porque como se estipula en el inciso 3 del artículo 27 de la Resolución Rectoral 289 de 2022, esta solo debe realizarse a un miembro del equipo de trabajo o dependencia y esto no lo exime de la responsabilidad.

DEPENDENCIA	Con correo de envío	sin Correo de envío	Pendiente de respuesta	Total
Centro de Idiomas	1			1
Departamento Académico FAH	3			3
Departamento Académico FCEyAd	6			6
Departamento Área Física y Servicios Fenerales	2	1		3
Departamento de Admisiones y Programación Académica	34	6		40
Departamento de Calidad y Producción	2			2
Departamento de Ciencias Administrativas	12			12
Departamento de Ciencias Aplicadas	1			1
Departamento de Diseño	1			1
Departamento de Electrónica y Telecomunicaciones	2			2
Departamento de Finanzas	9	3		12
Departamento de Personal	2		1	3
Departamento de Sistemas	5	6		11
Departamento Financiero y Comercial	12	14		26
Dirección de Bienestar Institucional	5	1		6
Dirección de comunicaciones y publicaciones		1		1
Dirección de Extensión Académica	3	1	1	5
Dirección de Planeación	1			1
Dirección Operativa Administración de las Sedes	2			2
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	2			2
Facultad de Ciencias Exactas y Aplicadas	2			2
Facultad de Ingenierías	1			1
Oficina de Asesoría Jurídica			7	7
Oficina de Posgrados	1			1
Oficina de Prácticas	1			1
Prog. Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos	1			1
Programa Física	1			1
Rectoría	2	1		3
Secretaría General	11	1		12
Unidad Estratégica de Negocios	2			2
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>35</b>	<b>9</b>	<b>171</b>

Tabla 5. Peticiones por dependencia e historial de envío

De acuerdo a la información de la tabla 5 donde se indica el estado de envío de la respuesta de las PQRSDF por dependencia responsable, la petición que se refleja en Rectoría sin correo de envío, corresponde a delegación realizada al Vicerrector Administrativo financiero, atendida por la Tesorera general de la institución; y la petición que se observa pendiente de respuesta del Departamento de Personal, fue delegada Al Jefe de la Oficina Jurídica.

En la gráfica 2 se observan las dependencias ordenadas de acuerdo al número de peticiones recibidas, donde el Departamento de Admisiones y Programación Académica ocupa el primer lugar con 40 peticiones, esto debido a la cantidad de procesos y funciones a su cargo, especialmente el proceso de inscripción, matrícula de estudiantes nuevos, expedición de certificado, proceso de grados, entre otros; la segunda dependencia con el mayor número de peticiones es el Departamento Financiero y Comercial con 26, debido al proceso directamente relacionado con la matrículas como: Reliquidaciones, pagos, becas, financiaciones, devoluciones, matrícula cero; y en tercer lugar con 12 peticiones direccionadas, se encuentran la Secretaria General donde el mayor número corresponde a la solicitud de certificados de contratistas.





Grafica 2. Responsable de respuesta por dependencia.

Aunque la gráfica 2 muestra que la dependencia que ocupa el segundo lugar en número de peticiones asignadas fue el Departamento Financiero y Comercial con 26 peticiones; si se agrupan las relacionadas con la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, esta facultad ocuparía el segundo puesto con 35 de las siguientes dependencias: Departamento de Finanzas (12), Departamento de Ciencias Administrativas (12), Departamento del Departamento Académico de la Facultad (6), asignadas directamente a la Facultad (2), Departamento de Calidad y Producción (2) y el programa de Análisis de Costos y Presupuestos (1).

## 7. Causas que dan origen a las PQRSDF

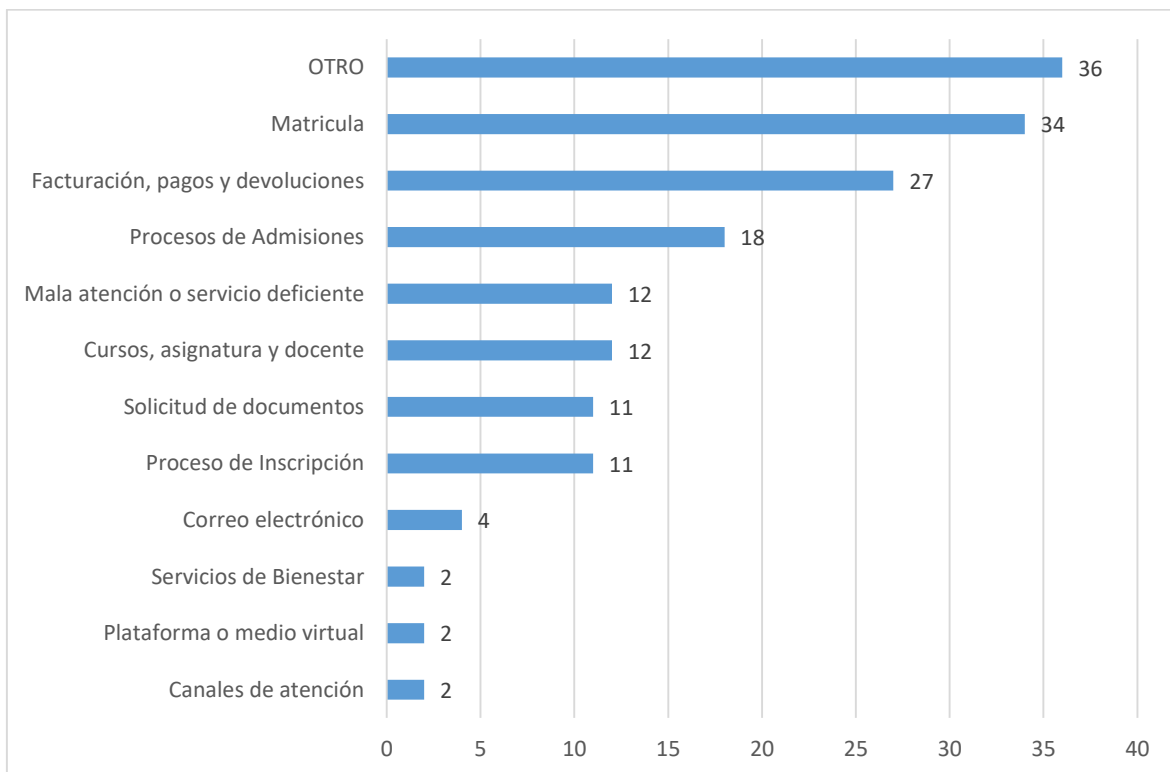
Las cuatro causas más comunes de las PQRSDF recibidas en el trimestre 1-2022, son:

Otro: La mayoría corresponde a solicitudes de información por parte de entidades públicas y privadas y personas internas y externas; y practicantes.

Matrícula: originada por dificultades en la matrícula académica, homologaciones, reconocimiento de asignaturas, ajustes, cancelaciones o suspensiones, entre otros.

Facturación, pagos y devoluciones: relacionadas principalmente con los pagos, financiaciones, deudas, auxilio, reliquidaciones y devoluciones de dinero.

Procesos de admisiones: se agrupan temas relacionados con los certificados de estudio, grados, resultados de admisión y validación de información.



Grafica 3. Peticiones según causas.

## 8. Satisfacción según encuesta.

De las 182 PQRSDf recibidas en el trimestre 1-2022, solo 7 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción (ver tabla 6), de ellas el 57.1% manifestaron inconformidad por la respuesta recibida, el 28.6% estuvieron satisfechos con ellas y el 14.3 % conformes.

ESTADO	No. RESPUESTAS
SATISFECHO	2
CONFORME	1
INSASTIFECHO	4
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Tabla 6. Encuestas, satisfacción del usuario

Las 4 personas que manifestaron estar insatisfechos por las respuestas recibidas, presentaron la siguiente justificación:

- PQ202220000055: “Porque necesito comunicarme y que me ayuden con un cambio de sede ya que la que tengo asignada es muy lejos y el dinero para el transporte no me alcanza”
- PQ202220000106 “Es una respuesta genérica sin explicación alguna”
- PQ202220000136 “Hay dos paredes que tienen ventanas, en una pared si hay persianas, pero en la otra no y eso dificulta la visibilidad”
- PQ202220000127 “porque estoy solicitando que sean más específicos en los temas consideran deben tener el diplomado, y que las respuestas sean oportunas y a tiempo, en día 22 de marzo volví a enviar el contenido de otro diplomado al señor Jairo Becerra, y a la fecha no he recibido ningún tipo de respuesta”

Las otras respuestas contestadas por los encuestados, indican que no se tuvo ninguna dificultad para ingresar al aplicativo, las respuestas fueron en el tiempo establecido por la norma, se dieron en forma respetuosa; pero 5 de ellas no fueron claras y 4 no resolvieron la necesidad a lo solicitado (ver tabla 7).

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La respuesta Resolvió la necesidad?	3	4
¿La respuesta fue en el tiempo establecido?	7	0
¿La respuesta fue entendible?	5	2
¿La respuesta fue respetuosa?	7	0
¿Pudo acceder fácil a la página?	7	0

Tabla 7. Encuestas, satisfacción del usuario

## **9. OBSERVACIONES GENERALES**

En el seguimiento realizado a las PQRSDF durante el trimestre 1-2022, se observaron:

Respuestas enviadas a través del gmas sin texto, solo con destinatario, asunto y firma del responsable; situación que se solucionan con el envío de la respuesta por correo electrónico y adjuntando en la respuesta del gmas, copia del correo enviado por el outlook,.

Respuestas que según indica el responsable, son enviadas por correo electrónico, pero que no se tuvo ninguna evidencia de ello para indicar de esto en caso de Auditoria o de verificación de algún ente de control.

Respuestas que no son de fondo, con evasivas y sugiriendo enviar correos electrónicos para obtener solución a la inquietud.

Respuestas radicadas en el sistema de gestión documental – gmas, pero sin correo relacionado en el historial de envío, y en algunos casos, el correo relacionado corresponde al remitente y no al peticionario.

Peticiones devueltas al archivo central para su direccionamiento después de vencido el tiempo de respuesta, como el caso del radicado PQ202220000078 del 4 de febrero de 2022, asignada al señor Rafael Guarín Bustamante del Departamento de Sistemas, devuelta el 19 de abril de 2022, después de vencido el tiempo para dar respuesta.

## **10. RECOMENDACIONES**

Con el fin de disminuir el número de las PQRSDF, aumentar la satisfacción de la comunidad ITM frente a los procesos y atención por parte de la institución, 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 PQRSD; se recomienda:

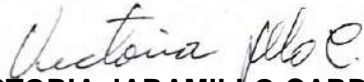
Insistir a través de comunicados, boletines u otro medio para que los responsables comprenda la importancia de la redacción de la respuesta en forma coherente, clara y pertinente a la petición, donde esta no se entienda como un escrito de unas cuantas líneas cumplir con una función.

Darle continuidad a la campaña iniciada a finales del año 2021 por la compañera María Carolina Rendón sobre “Responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y la transparencia y acceso a la información pública”

Realizar 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.

Modificar las Resolución Rectoral 0289 de 2022 donde se incluyan los otros canales de atención, procedimiento y responsables de atender las denuncias, específicamente las relacionadas con la Dirección de Bienestar como se indica en el enlace: <https://www.itm.edu.co/bienestar/ruta-de-genero/#denuncia>.

Capacitar a las personas que aún están pendientes de ello, haciendo énfasis en la importancia de 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 es solo a funcionarios de la dependencia y 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