

INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO

SEGUIMIENTO PQRSDF

TRIMESTRE 2-2022

INTRODUCCIÓN

Este informe corresponde al análisis realizado en el seguimiento efectuado 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 durante el trimestre 2 (abril, mayo y junio) de 2022, su estado de atención al 15 de agosto de 2022 y el informe general de las denuncias recibidas en la dirección de Bienestar.

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 segundo 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.

La información recolectada para el análisis de las PQRSDF en el Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria – ITM durante el segundo trimestre de 2022 (abril, mayo y junio), se obtiene de los reportes de la serie documental de derechos de petición y del aplicativo dispuesto para la atención de las PQRSF del sistema de gestión documental oficial de la institución - Gmas e información suministrada por el líder del programa de Inclusión Social del Área de Bienestar institucional relacionada con las denuncias por presuntos acosos sexuales.

En el análisis se pudo concluir:

1. Recepción de PQRSDF por canales de atención

Durante el segundo trimestre de 2022, se recibieron 138 PQRSDF, de la siguiente forma:

- 112 Ingresaron al sistema de gestión documental oficial de la institución – Gmas, registradas directamente por el usuario desde el aplicativo del Portal Web dispuesto por la institución para su atención (recepción y respuesta).
- 23 registradas con la serie documental derechos de petición del Gmas, de los cuales, 12 fueron radicados por el archivo central como comunicaciones externas, 4 registrados directamente por funcionarios de la institución como comunicaciones internas y 7 comunicaciones internas mediante las cuales se dio respuestas a derechos de petición que no aparecen registrados con la respectiva serie, los cuales corresponden a peticiones recibidas por correo electrónico, en forma presencial en dependencias diferentes al archivo central y no haberse solicitado radicar en el Gmas, como lo establece el parágrafo del artículo 27 de la Resolución Rectoral 0289 del 15 de marzo de 2022
- 3 denuncias recibidas en el Área de Bienestar institucional por presunto acoso sexual, según informe del líder del programa de Inclusión Social del.

2. Tipos de PQRSDF.

Todas las peticiones recibidas durante el segundo trimestre de 2022 fueron de interés particular y como se puede observar en la tabla 1, de las 138 PQRSDF radicadas en el gmas, predominaron las solicitudes con un 44.9%, que comprenden solicitudes de

información y solicitudes de documentos; seguidas por los reclamos y las quejas con un 35.5% y 15.9% respectivamente, las sugerencias representan un 1.4% y el 0.6% correspondiente a las denuncias por presuntos acosos sexuales.

Tabla 1. Tipos de PQRSDf

TIPO PQRSDf	Bienestar	DP	PQRSF	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncias	3			3	2,2%
Quejas			22	22	15,9%
Reclamos		5	44	49	35,5%
Solicitudes de Información		18	44	62	44,9%
Sugerencias			2	2	1,4%
TOTAL	3	23	112	138	100%
PORCENTAJE	2,2%	16,7%	81,2%	100,0%	

3. Cumplimiento en tiempo de respuesta a las PQRSDf

En el análisis de cumplimiento en el tiempo de respuesta, se excluyen las 3 denuncias reportadas por el área de Bienestar por presunto acoso sexual, teniendo en cuenta que, en la intervención realizada por los profesionales competentes, se hace seguimiento a las personas involucradas: denunciante y denunciado.

En la tabla 2, se muestra el cumplimiento en el tiempo de respuesta 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 15 de agosto de 2022, donde al 82.2% de las peticiones recibidas se le dio respuesta dentro de los tiempos señalados en la norma, el 13.3% no cumplió con el tiempo y dentro de este porcentaje se encuentran 3 peticiones a las cuales no se les dio respuesta (ver tabla No. 3 y 4) y al 4.4% no se les pudo establecer el tiempo de respuesta por desconocerse la PQRSDf que dio origen a la respuesta (ver tabla No.5).

Tabla 2. Cumplimiento en tiempo de respuesta

CUMPLIMIENTO EN TIEMPO	RADICADO	PORCENTAJE
CUMPLIO	111	82,2%
NO CUMPLIO	18	13,3%
SIN RADICADO DEL ORIGEN	6	4,4%
TOTAL	135	100,0%

Tabla No. 3. PQRSF pendientes de respuesta.

RADICADO	TIPO PQRSDF	OBSERVACION	DEPENDENCIA
PQ202220000222	Queja	Se solicitó información de canal de respuesta - PENDIENTE DE RESPUESTA	FAH - DEPARTAMENTO DE ARTES Y HUMANIDADES
PQ202220000243	Solicitud de Información	Se solicitó información de canal de respuesta - - PENDIENTE DE RESPUESTA	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
CE202210001126	Reclamo	El documento anexo al radicado de legalización de la trazabilidad se observa que no se le dio respuesta al radicado CE202210001126, ya que este es de fecha 10 de mayo de 2022 y la respuesta anexa es del 19 de abril, aunque corresponde al mismo tema, el primero es interpuesto directamente a la institución y el otro es traslado por competencias.	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

Tabla No.4. PQRSF atendidas después del tiempo límite para dar respuesta

RADICADO	TIPO PQRS	TIEMPO PARA RESPUESTA	DIAS HÁBILES DE RESPUESTA	DEPENDENCIA
PQ202220000156	Queja	30	54	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN ACADÉMICA
PQ202220000183	Solicitud de Información	10	11	DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA
PQ202220000197	Solicitud de Información	10	30	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
PQ202220000198	Reclamo	15	30	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
PQ202220000199	Reclamo	15	27	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
PQ202220000203	Solicitud de Información	10	12	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

PQ202220000216	Solicitud de Información	10	13	DEPARTAMENTO FINANCIERO Y COMERCIAL
PQ202220000221	Queja	15	27	VICERRECTORÍA DE DOCENCIA
PQ202220000235	Queja	15	24	FCEAp - DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS BÁSICAS
PQ202220000241	Queja	15	19	VICERRECTORÍA DE DOCENCIA
PQ202220000257	Reclamo	15	16	DEPARTAMENTO FINANCIERO Y COMERCIAL
CE202210000894	Solicitud de Información	5	6	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
CE202210001291	Solicitud de Información	10	33	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
CI202200006061	Solicitud de Información	10	11	FIng - DEPARTAMENTO DE ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES

De acuerdo al número de días de respuesta que se muestra en la tabla No. 5, se observa que el 44.4% de las PQRSF se atendieron entre 0 y 3 días, el 29.6% entre 4 y 10 días, el 11.9% entre 11 y 15 días, el 7.4% se atendieron después de los 15 días.

Tabla No. 5. Días utilizados para dar respuestas

DIAS DE RESPUESTA	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
0	15	11,1%
1	17	12,6%
2	14	10,4%
3	14	10,4%
4	6	4,4%
5	12	8,9%
6	7	5,2%
7	2	1,5%

8	3	2,2%
9	7	5,2%
10	3	2,2%
11	4	3,0%
12	7	5,2%
13	3	2,2%
15	2	1,5%
16	1	0,7%
17	1	0,7%
19	1	0,7%
24	1	0,7%
27	2	1,5%
30	2	1,5%
33	1	0,7%
54	1	0,7%
PENDIENTE	3	2,2%
SIN RADICADO	6	4,4%
TOTAL	135	100,0%

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.

De la información exportada del gmas, solo al 46.7% de las peticiones atendidas se les observa correo como evidencia que la respuesta fue notificada al correo relacionado por el usuario en el momento de registrar la PQRSDf, el 44.4% no tiene dicha evidencia, el 6.7% de las respuestas corresponden a peticiones anónimas las cuales por desconocerse los datos del peticionario no

requieren enviarse y el 2.2% corresponden a peticiones pendientes de respuesta (ver tabla No. 6)

De las 60 respuestas sin correo relacionado, las dependencias que más inciden en este error son: El Departamento de Admisiones y Programación Académica con 13 respuestas; El Departamento Financiero y Comercial con 10 y la oficina de asesoría jurídica con 7 respuesta.

Tabla No. 6. PQRSF por dependencia e historial de envío en Gmas

DEPENDENCIAS	Con correo	Sin correo	Anónimas	Sin respuesta	Total
Departamento de Admisiones y Programación Académica	12	13	1		26
Departamento Financiero y Comercial	4	12			16
Oficina de Asesoría Jurídica	5	7		2	14
Fcead - Departamento de Ciencias Administrativas	2	7	1		10
Dirección de Bienestar Institucional	2	4	1		7
Fing - Departamento de Sistemas	1	4			5
Secretaría General	5	3			8
Dirección Operativa Administración de las Sedes	2	2			4
Fceap - Departamento de Ciencias Ambientales y de la Construcción		2			2
Fing - Departamento de Mecatrónica y Electromecánica	3	1	2		6
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1			2
Departamento Área Física y Servicios Generales		1	2		3
Oficina de Prácticas		1			1
Programa de Egresados		1			1
Rectoría		1			1
Fcead - Departamento de Finanzas	7				7
Fing - Departamento de Electrónica y Telecomunicaciones	5				5
Fcead - Facultad de Ciencias económicas y Administrativas	3		1		4
Vicerrectoría de Docencia	3				3
Fceap - Departamento de Educación y Ciencias Básicas	3				3
Departamento de Personal	1				1
Dirección de Extensión Académica	1				1
Fah - Departamento Académico	1				1
Fcead - Departamento Académico	1				1
Fcead - Programa Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos	1				1
Fah - Departamento de Artes y Humanidades				1	1
Vicerrectoría de Investigación y Extensión Académica			1		1
TOTAL	63	60	9	3	135

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 un requerimiento por parte de algún ente de control.

5. PQRSDf por mes de ingreso

El Mes del segundo trimestre de 2022 donde se presenta el mayor número de PQRs es el mes de junio con un 60% del total de las solicitudes, lo que evidencia que en el proceso de inscripciones y matrícula es el periodo donde más número de peticiones se reciben; además, debe tenerse en cuenta que en dicho porcentaje se encuentran incluidas las respuestas a los derechos de petición que no fueron radicados en gmas.

Tabla 7. Peticiones por mes de ingreso al gmas.

MES	PETICIONES	PORCENTAJE
ABRIL	27	20%
MAYO	27	20%
JUNIO	81	60%
TOTAL	135	100,0%

6. Cumplimiento del tiempo de respuestas de las 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.

Al aceptar la responsabilidad en la respuesta a la PQRSDf, esta 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.

El mayor número de PQRSDf recibidas se encuentra relacionadas a 4 dependencias (Departamento de Admisiones y Programación Académica, Departamento Financiero y Comercial, Oficina de Asesoría Jurídica y Departamento de Ciencias Administrativas) con el 49% de ellas y el 51% restante, las comparten 23 dependencias.

En la información de la tabla No. 8 se indica el cumplimiento del tiempo para la respuesta de las PQRSDf por dependencia responsable, donde se relacionan 18 que no lo cumplieron: 15 que superan el límite de tiempo establecido para dar respuesta y 3 a las cuales no se les evidencia en el Gmas: una del Departamento de Artes y Humanidades y dos de la Oficina Jurídica.

La dependencia que presenta el mayor incumplimiento en las respuestas de acuerdo con la información registrada en el gmas, es la Oficina de Asesoría Jurídica que de 14 solicitudes direccionadas a ella, solo 2 tuvieron respuesta, a 3 se les desconoce su cumplimiento por presentar respuesta sin observarse el radicado de documento que dio origen, 2 a las cuales no se observa respuesta en gmas y 7 fueron atendidas después del tiempo límite establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

Tabla No. 8, PQRSF por dependencia y cumplimiento del tiempo de respuesta.

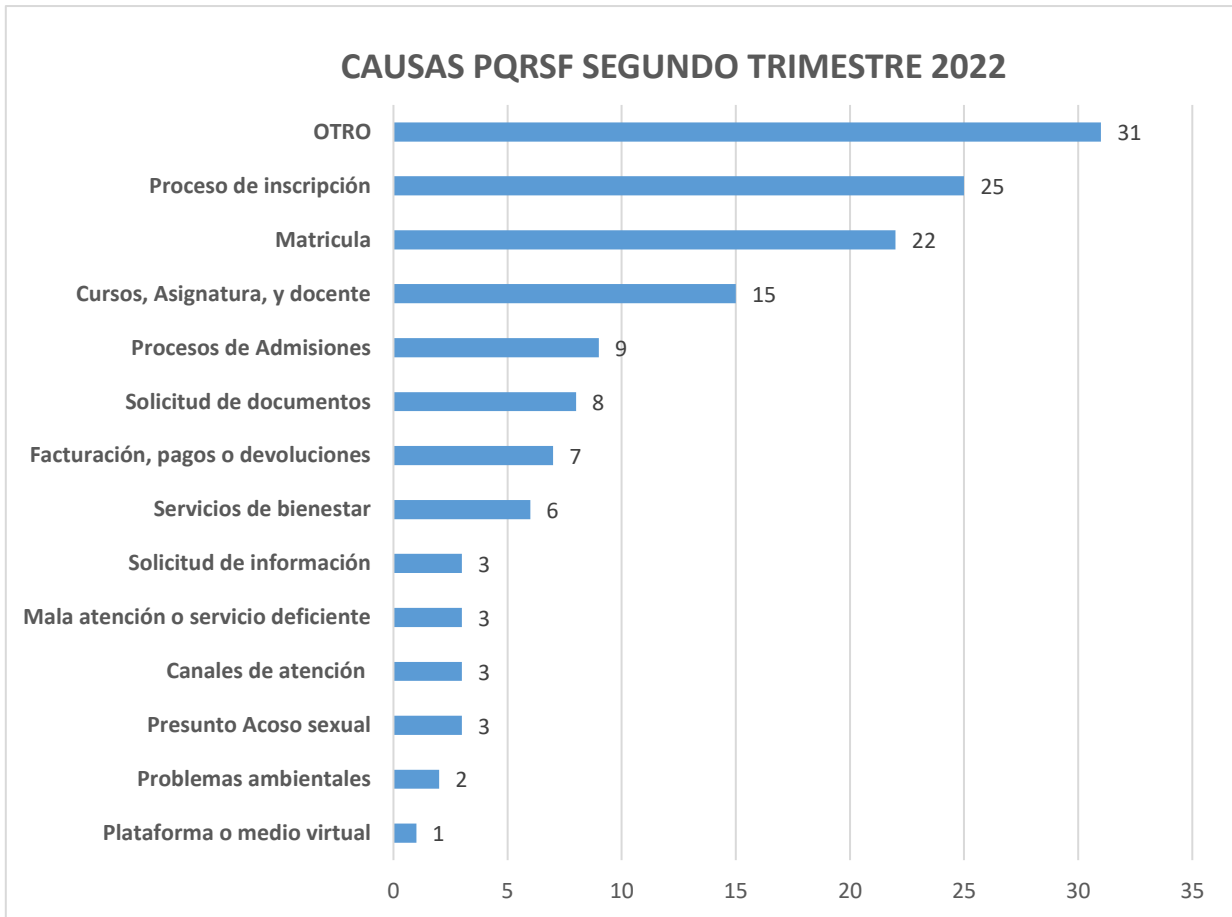
DEPENDENCIA	CUMPLIÓ	NO CUMPLIO	CUMPLIMIENTO DESCONOCIDO	TOTAL
Departamento de Admisiones y Programación Académica	25	1		26
Departamento Financiero y Comercial	14	2		16
Oficina de Asesoría Jurídica	2	9	3	14
Fcead - Departamento de Ciencias Administrativas	10			10
Secretaría General	5		3	8
Dirección de Bienestar Institucional	7			7
Fcead - Departamento de Finanzas	7			7
Fing - Departamento de Mecatrónica y Electromecánica	6			6
Fing - Departamento de Electrónica y Telecomunicaciones	4	1		5
Fing - Departamento de Sistemas	5			5
Dirección Operativa Administración de las Sedes	4			4
Fcead - Facultad de Ciencias económicas y Administrativas	4			4
Departamento Área Física y Servicios Generales	3			3
Vicerrectoría de Docencia	1	2		3
Fceap - Departamento de Educación y Ciencias Básicas	2	1		3
Fceap - Departamento de Ciencias Ambientales y de la Construcción	2			2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2			2
Departamento de Personal	1			1
Dirección de Extensión Académica	1			1
Fah - Departamento Académico	1			1
Fah - Departamento de Artes y Humanidades		1		1
Fcead - Departamento Académico	1			1
Fcead - Programa Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos	1			1
Oficina de Prácticas	1			1
Programa de Egresados	1			1
Rectoría	1			1
Vicerrectoría de Investigación y Extensión Académica		1		1
TOTAL	111	18	6	135

7. Causas que dan origen a las PQRSDF

Las cinco causas más comunes de las PQRSDF recibidas en el trimestre 2-2022 que agrupan el 74.9%, son:

- Otro: La mayoría corresponde a solicitudes de información por parte de entidades públicas y privadas y personas internas y externas.
- Proceso de inscripción: especialmente de solicitudes por dificultades con la utilización del PIN o registro de documentos en el momento de la inscripción.
- Matricula: originada por dificultades en la matricula académica, homologaciones, reconocimiento de asignaturas, ajustes, cancelaciones o suspensiones, entre otros.
- Cursos, Asignaturas y docente: relacionadas con dificultades con la metodología y aptitud del docente y dificultades en general con las asignaturas.
- Procesos de admisiones: se agrupan especialmente, temas relacionados con los certificados de estudio, grados, resultados de admisión y validación de información.

Grafica 1. PQRSDF por causas.



8. Satisfacción según encuesta.

De las 138 PQRSDF recibidas en el trimestre 2-2022, solo 11 usuarios equivalentes al 7.9%, diligenciaron la encuesta de satisfacción y de ellos el 36% manifestaron estar satisfecho con la respuesta, el 45% conforme y el 18% manifestó su inconformidad, (ver tabla 9).

Tabla 9. Encuestas, satisfacción del usuario

ESTADO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
SATISFECHO	4	36%
CONFORME	5	45%
INSASTIFECHO	2	18%
TOTAL	11	100,0%

Las 2 personas que manifestaron estar insatisfechos por las respuestas recibidas, presentaron la siguiente justificación:

- PQ'202220000190: “No se me dio una respuesta al problema establecido en la queja o reclamo”, “Porque necesito una solución a mi problema y en dicha respuesta no recibo ninguna ayuda”
- PQ'202210001520 “Porque los medios mencionados no tienen el alcance suficiente para los estudiantes. Yo siempre entro al calendario académico y ahí no había ninguna fecha para los estudiantes antiguos, en la página del ITM no había nada. Ahora me toca tragarme los ajustes el 24 de Junio porque ustedes son unos hijos de puta que no pueden habilitar la plataforma más de una hora o en varios horarios.”

Las otras respuestas contestadas por los encuestados, indican que todas las respuestas atendidas a ellos, fueron en forma respetuosas (ver tabla 7).

Tabla 10. Encuestas, satisfacción del usuario

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La respuesta Resolvió la necesidad?	7	4
¿La respuesta fue en el tiempo establecido?	10	1
¿La respuesta fue entendible?	10	1
¿La respuesta fue respetuosa?	11	0
¿Pudo acceder fácil a la página?	9	2

9. OBSERVACIONES GENERALES

En el seguimiento realizado a las PQRSDf durante el trimestre 2-2022, se observaron:

- Al comparar los trimestres 1 y 2 de 2022 se pueden observar algunas variaciones significativas como:
 - En el trimestre 2-2022 se presentó una disminución del 21% de PQRSDf recibidas.
 - El porcentaje de cumplimiento del tiempo estipulado por la norma para dar respuesta a las PQRSDf disminuyó en un 7.8%.
 - Hay un incremento en el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción diligenciadas al pasar de 7 a 11.
 - Si bien el Departamento de Admisiones y Programación Académica es la dependencia con mayor número de PQRSF recibidas, hay disminución en el número de PQRS al pasar de 40 a 26 en el segundo trimestre; al igual que el Departamento Financiero y Comercial

que conserva el segundo lugar en número de PQRSDf en el segundo trimestre, pero con una disminución de un periodo a otro al pasar de 26 a 16 peticiones.

- Las denuncias registradas por la ruta de género, también presentan una disminución al pasar de 8 a 3 denuncias por presunto acoso sexual; en los casos de casos de presunta agresión sexual pasaron de 2 a 0 y el caso de presunta calumnia sexual pasó de 1 a 0.
- Respuestas enviadas a través del gmas 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 se presentan en menor frecuencia con relación al trimestre inmediatamente anterior.
- Respuestas que según indica el responsable, son enviadas por correo electrónico, pero que no se tuvo ninguna evidencia de ello.
- 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 funcionario que atiende la PQRSF y no al peticionario.
- Peticiones atendidas por funcionarios no competentes, bien porque se les direcciona por error y no las devuelven al archivo para su direccionamiento o porque son delegadas sin verificar que la persona pertenezca a la misma dependencia del destinatario principal

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>.

Realizar capacitaciones presenciales por dependencias 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 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

ANEXO: Archivo de Excel con la base de datos utilizada en el análisis de la información