



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

Trimestre 3-2022

VICTORIA JARAMILLO CARDENAS
Contratista
Secretaría General - ITM

INTRODUCCIÓN

El artículo 76 de la ley 1474 de 2011 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” y en cumplimiento a ello la institución le asignó al Secretario General, la dirección de la Oficina de Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, reconocimientos, denuncias y felicitaciones.

Desde julio de 2021 los usuarios presentan las peticiones, desde la página web, pero se radican y gestionan a través del Sistema de Información Institucional “Gestión Positiva - G+”, desde el cual se hace el seguimiento y control.

Este informe pretende evidenciar lo observado en el seguimiento realizado a los derechos de petición y a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf, registradas en Sistema de Información Institucional; para 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



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	6
c. Tipos de PQRSDf por serie documental	7
d. Estado de atención	7
e. Tiempos de respuesta	8
f. Envío de respuestas	9
g. Cumplimiento del tiempo de respuestas de las PQRSDf por dependencia.	11
h. Causas relacionadas a las PQRSDf	12
i. Satisfacción según encuesta	13
4. CONCLUSIONES	15
5. RECOMENDACIONES	16



INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 - Tipos de PQRSDf por serie documental ..	7
Tabla No. 2 -. Estado de atención PQRSF	8
Tabla No 3. Tiempos de respuesta.	8
Tabla No. 4. PQRSF por dependencia e historial de envío en Gmas	10
Tabla No.5, PQRSF por dependencia y cumplimiento del tiempo de respuesta	12
Tabla No. 6. Encuestas de satisfacción del usuario	13
Tabla No. 7. Encuestas, satisfacción del usuario	14



INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1 - Peticiones por mes de registro en gmas	7
Figura No. 2 – Número de peticiones por dependencia	11
Figura No. 3 - PQRSF por causas	13

1. OBJETIVO GENERAL.

Presentar informe del análisis de los derechos de petición y PQRSDf registradas en el Sistema de Información Institucional “Somos Gestión Positiva - G+”

2. ALCANCE:

Peticiones registradas en las series documentales: Derechos de petición y peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSF del Sistema de Información Institucional “Gestión Positiva - G+” del Instituto Tecnológico Metropolitano, institución Universitaria – ITM, durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) de 2022 y su estado de atención al 10 de noviembre de 2022.

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 atención

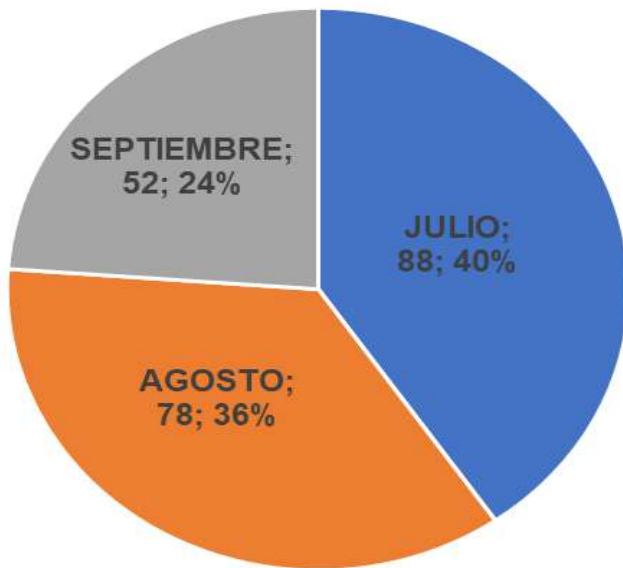
Durante el tercer trimestre de 2022, se recibieron 218 PQRSF:

- 204 peticiones Ingresaron al sistema de gestión documental oficial de la institución “Somos Gestión Positiva - G+” con la serie documental peticiones, quejas y reclamos - PQRSF, las cuales son registradas directamente por el usuario desde el aplicativo del Portal Web dispuesto por la institución para su atención (recepción y respuesta).
- 11 registradas con la serie documental derechos de petición, radicados en el auxiliar del archivo central como comunicaciones externas.
- 3 comunicaciones internas mediante las cuales se dio respuestas a derechos de petición que no aparecen registrados con la respectiva serie documental, pero que corresponden a peticiones recibidas por correo electrónico o personalmente y no haberse solicitado su radicación en el sistema G+, como lo establece el parágrafo del artículo 27 de la Resolución Rectoral 0289 del 15 de marzo de 2022.
- 0, denuncias registradas, ni informadas por la dirección de Bienestar; según información de líder del programa de inclusión social, en el tercer trimestre no se presentó denuncia alguna por la ruta de genero

b. PQRSDf por mes de ingreso

En el tercer trimestre de 2022, el mes donde se presenta el mayor número de PQRS es julio con el 40%, seguido por el mes de agosto con el 36% y en tercer lugar se encuentra septiembre con el 24% del total de las solicitudes. En este trimestre, el proceso de matrícula se realizó en el mes de julio y finalizando en los primeros días del mes de agosto; lo que evidencia que en los meses del proceso de matrícula se reciben el mayor número de peticiones, especialmente por solicitudes de ajustes de horarios de asignaturas, homologaciones y temas relacionados con las liquidaciones y pagos.

Figura No. 1 - Peticiones por mes de registro en gmas.



c. Tipos de PQRSD por serie documental.

La serie documental de las PQRSD, indica el medio por el cual se reciben las peticiones: serie derechos de petición, son las recibidas directamente en la institución en forma física, por correo electrónico o en forma verbal y la serie PQRSD corresponde a las registradas por los usuarios directamente desde la Página web.

Todas las peticiones recibidas fueron de interés particular, ninguna de interés general y como se puede observar en la tabla No. 1, de las 218 PQRSD radicadas en el G+, el 94 % fueron diligenciadas directamente por el usuario desde el aplicativo de la página web y el 6% fueron radicadas en la institución con la serie documental de derechos de petición. Del total de las peticiones predominaron las solicitudes de información con un 58,7%; seguidas por los reclamos con 22,9%, las quejas con 17% y con menor impacto las sugerencias y los reconocimientos con un 0.9% y 0.5% respectivamente.

Tabla No. 1 - Tipos de PQRSD por serie documental

TIPO DE PQRSD	DP	PQRSD	TOTAL	Porcentaje
Quejas	1	36	37	17,0%
Reclamos	3	47	50	22,9%
Solicitudes de Información	10	118	128	58,7%
Reconocimientos o Felicitaciones		1	1	0,5%
Sugerencias		2	2	0,9%
Total general	14	204	218	100,0%
PORCENTAJE	6%	94%	100%	

d. Estado de atención

Como se muestra en la Tabla No. 2, al 92.2% de las PQRSD recibidas en el trimestre se les dio respuesta, el 7.3% quedaron pendientes de respuesta y el 0.5% restante corresponde al registro de oficio de desistimiento de una petición por no aportar los documentos solicitados para definir concretamente lo solicitado o informado y poder dar respuesta de fondo, coherente con lo solicitado.

Tabla No. 2 -. Estado de atención PQRSD

ESTADO	No. PQRSF	Porcentaje
Atendida	201	92,2%
Desistida	1	0,5%
Pendiente	16	7,3%
Total	218	100,0%

e. Tiempos de respuesta

Se realiza análisis a los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015:

“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 el análisis de los tiempos de respuesta, se encontró que el 75.6% de las peticiones recibidas fueron atendidas cumpliendo con los tiempos establecidos por la norma; el 23.4% no cumplió los tiempos, en este grupo se encuentran las 16 solicitudes pendientes de respuesta que corresponde al 7.3% y 35 peticiones equivalente al 16.1% atendidas por fuera del tiempo establecido por la norma; el 0.5% corresponde a solicitud desistida y el 0.5% restante pertenece a respuesta a derecho de petición atendido no radicado en el sistema, se deduce que este pudo llegar por correo electrónico o recibido directamente en la dependencia que le dio respuesta.

En la tabla No. 3, se observa que el 12.84% de peticiones se atienden el mismo día de la recepción, el 41.74% se atienden entre 1 y 5 días hábiles y al 18.35% entre 6 y 10 días hábiles; evidenciándose que el 72.9% de las peticiones se atienden oportunamente entre 1 y 10 días hábiles.

Tabla No 3. Tiempos de respuesta.

Días hábiles de respuesta	Cumplió	Desistió	No cumplió	Sin Radicado de origen	Total	Porcentaje
0	28				28	12,84%
1	30				30	13,76%
2	19				19	8,72%
3	17				17	7,80%
4	14				14	6,42%
5	11				11	5,05%

6	16				16	7,34%
7	9				9	4,13%
8	6				6	2,75%
9	1				1	0,46%
10	8				8	3,67%
11	1		3		4	1,83%
12			4		4	1,83%
13			1		1	0,46%
14	3		1		4	1,83%
15	2		2		4	1,83%
16			3		3	1,38%
17			4		4	1,83%
18			3		3	1,38%
19			2		2	0,92%
21			2		2	0,92%
22			2		2	0,92%
23			1		1	0,46%
26		1	1		2	0,92%
29			1		1	0,46%
34			1		1	0,46%
41			1		1	0,46%
45			1		1	0,46%
46			1		1	0,46%
48			1		1	0,46%
PENDIENTE			16		16	7,34%
Sin radicado de Origen				1	1	0,46%
Total general	165	1	51	1	218	100,00%
Porcentaje	75,7%	0,5%	23,4%	0,5%	100,0%	

f. 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 petionario, 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 petionarios 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 petionario, enviarse por correo electrónico si el petionario lo suministró o comunicarse al petionario; 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 fuera de texto.

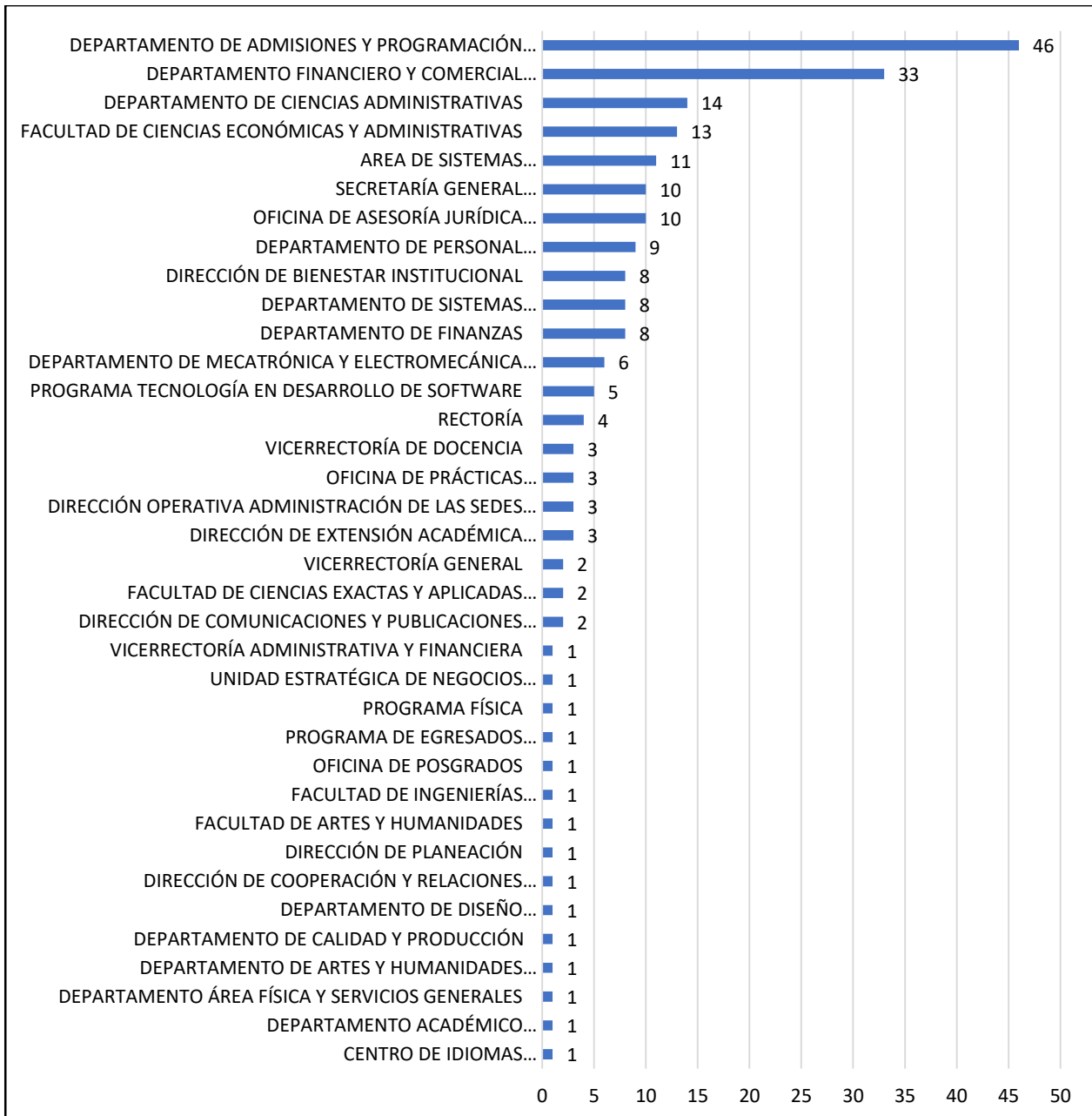
Tabla No. 4. PQRSDf por dependencia e historial de envío en Gmas

DEPENDENCIA	Con historial de envío	PENDIENTE	PERSONA ANONIMA	Sin historial de envío	Total	Porcentaje
AREA DE SISTEMAS	5		1	5	11	5,05%
CENTRO DE IDIOMAS	1				1	0,46%
DEPARTAMENTO ACADÉMICO FCEAd	1				1	0,46%
DEPARTAMENTO ÁREA FÍSICA Y SERVICIOS GENERALES	1				1	0,46%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	27		2	17	46	21,10%
DEPARTAMENTO DE ARTES Y HUMANIDADES		1			1	0,46%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y PRODUCCIÓN	1				1	0,46%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	2		1	11	14	6,42%
DEPARTAMENTO DE DISEÑO	1				1	0,46%
DEPARTAMENTO DE FINANZAS	5		2	1	8	3,67%
DEPARTAMENTO DE MECATRÓNICA Y ELECTROMECAÁNICA	6				6	2,75%
DEPARTAMENTO DE PERSONAL	7	1		1	9	4,13%
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	2		1	5	8	3,67%
DEPARTAMENTO FINANCIERO Y COMERCIAL	20	2	1	10	33	15,14%
DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	6	1		1	8	3,67%
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y PUBLICACIONES	1			1	2	0,92%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES		1			1	0,46%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN ACADÉMICA	2			1	3	1,38%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN		1			1	0,46%
DIRECCIÓN OPERATIVA ADMINISTRACIÓN DE LAS SEDES	3				3	1,38%
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	1				1	0,46%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	10			3	13	5,96%
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	2				2	0,92%
FACULTAD DE INGENIERÍAS	1				1	0,46%
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	9			1	10	4,59%
OFICINA DE POSGRADOS		1			1	0,46%
OFICINA DE PRÁCTICAS	1	2			3	1,38%
PROGRAMA DE EGRESADOS	1				1	0,46%
PROGRAMA FÍSICA	1				1	0,46%
PROGRAMA TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	5				5	2,29%
RECTORÍA	2	1		1	4	1,83%
SECRETARÍA GENERAL	6	3		1	10	4,59%
UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS	1				1	0,46%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				1	1	0,46%
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	2		1		3	1,38%
VICERRECTORÍA GENERAL		2			2	0,92%
Total general	133	16	9	60	218	100,00%
Porcentaje	61,01%	7,34%	4,13%	27,52%	100,00%	

De las 218 peticiones recibidas, quedaron pendientes de atender 16 y a una se le declaró el desistimiento; quedando un total de peticiones atendidas de 201 PQRSF, de las cuales, según el Sistema de gestión documental Gmas 132, (65.68%) se notificaron por correo electrónico; a 60, (29.85%) no se les evidencia la notificación; y 9, (4.47%) corresponden a personas anónimas, las cuales, por desconocerse los datos del peticionario no requieren (ver tabla No. 46).

Según información de algunos funcionarios responsables de las respuestas sin evidencia de la notificación, 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 que evidencie el cumplimiento en caso de consulta o requerimiento por parte de algún ente de control; las dependencias que más inciden en este error son: el Departamento de Admisiones y Programación Académica con 25 respuestas y el Departamento Financiero y Comercial con 19.

Figura No. 2 – Número de peticiones por dependencia



g. Cumplimiento del tiempo de respuestas de las PQRSD por dependencia.

Para este análisis, se tiene 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.

El responsable de la respuesta a la PQRSD, no debe delegarla a un miembro de otra dependencia; porque como se estipula en el inciso 3 del artículo 27 de la Resolución Rectoral 289 de 2022, esto solo debe hacerse a un miembro del equipo de trabajo o dependencia porque la delegación no lo exime de la responsabilidad.

En la información de la tabla No. 5 se relaciona el número de peticiones recibidas por dependencia, indicando cuales corresponden a: cumplidas (165), desistidas (1), no cumplidas (51) y sin radicado de origen (1); esta última categoría corresponde a petición con respuesta en Gmas, pero se desconoce el documento de la petición, lo que no permite determinar el tiempo utilizado para la respuesta y poder definir si cumplió con lo establecido por la norma.

El mayor número de PQRSD recibidas se encuentra relacionadas al Departamento de Admisiones y Programación Académica y Departamento Financiero y Comercial con el 21.1% y 15.14% respectivamente y el 63.76% restante corresponden a 34 dependencias; pero las que no fueron atendidas o se hizo después del tiempo límite establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, son: Departamento financiero y

Comercial y Secretaría General con 6, (11.8%) cada una, porcentaje tomado del total de incumplimiento (6/51); La oficina de Asesoría Jurídica con 5, (9.8%), El Departamento de Admisiones y Programación Académica y la Dirección de Bienestar con 4, (7.8%) cada una y el 51% restante de incumplimiento corresponden a 18 dependencias con 1 o 2 respuestas incumplidas.

Tabla No.5, PQRSF por dependencia y cumplimiento del tiempo de respuesta.

DEPENDENCIA	Cumplió	Desistió	NO Cumplió	Sin radicado de Origen	Total
DEPARTAMENTO FINANCIERO Y COMERCIAL	27		6		33
SECRETARÍA GENERAL	4		6		10
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	5		5		10
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	42		4		46
DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	4		4		8
AREA DE SISTEMAS	9		2		11
DEPARTAMENTO DE PERSONAL	6		2	1	9
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	6		2		8
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN ACADÉMICA	1		2		3
OFICINA DE PRÁCTICAS	1		2		3
RECTORÍA	2		2		4
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	1		2		3
VICERRECTORÍA GENERAL			2		2
DEPARTAMENTO DE ARTES Y HUMANIDADES			1		1
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y PRODUCCIÓN			1		1
DEPARTAMENTO DE FINANZAS	7		1		8
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES			1		1
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN			1		1
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y APLICADAS	1		1		2
FACULTAD DE INGENIERÍAS			1		1
OFICINA DE POSGRADOS			1		1
PROGRAMA TECNOLOGÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE	4		1		5
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1		1
CENTRO DE IDIOMAS	1				1
DEPARTAMENTO ACADÉMICO FCEAd	1				1
DEPARTAMENTO ÁREA FÍSICA Y SERVICIOS GENERALES	1				1
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	13	1			14
DEPARTAMENTO DE DISEÑO	1				1
DEPARTAMENTO DE MECATRÓNICA Y ELECTROMECAÁNICA	6				6
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y PUBLICACIONES	2				2
DIRECCIÓN OPERATIVA ADMINISTRACIÓN DE LAS SEDES	3				3
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	1				1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	13				13
PROGRAMA DE EGRESADOS	1				1
PROGRAMA FÍSICA	1				1
UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS	1				1
Total general	165	1	51	1	218

h. Causas relacionadas a las PQRSF

Las causas en las cuales se clasifican las PQRSF, fueron determinadas por la Secretaría General, pero en el seguimiento a las peticiones se establece el tema que le dio origen según el texto o solicitud; no toda causa tiene el mismo origen y viceversa, no todo origen está asociado a una causa; si tomamos como ejemplo el tema de información exógena podemos observar en el anexo a este documento, de 12 peticiones, están asociado a la causa de información errada (5) y a la de otros (7). Ver anexo

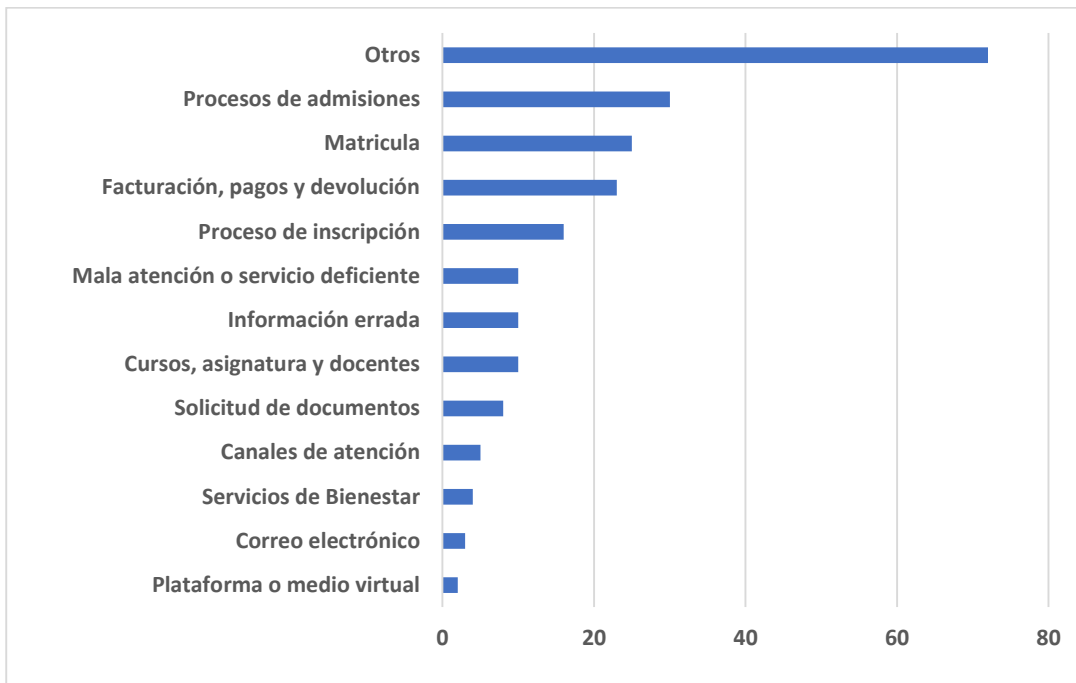
Las cinco causas más comunes de las PQRSDF recibidas en el trimestre 3-2022 que agrupan el 76%, son:

- Otros (72 peticiones): los principales temas asociados a esta causa son: trabajo de grado con 12, información institucional con 9, certificados de contratistas con 8 e información exógena con 7, que esta causa esta agrupada por los principales La

mayoría corresponde a solicitudes de información por parte de entidades públicas y privadas y personas internas y externas.

- Proceso de admisiones (30 peticiones): causa que se origina especialmente por temas relacionados con certificados de estudio (10), Resultados de Admisión (8) e inscripción o ceremonia de grados (8).
- Matricula (25) peticiones: originada principalmente por dificultades en la asesoría de matrícula (11) y cancelación de la misma (7).
- Facturación, pagos y devolución (23) peticiones: relacionadas principalmente con devoluciones de dinero (7) y Matrícula cero (4).
- Proceso de inscripción (16) peticiones: los dos temas principales de esta causa son la solicitud de información de inicio de las inscripciones (7) y solicitud de información sobre los reingresos (2).

Figura No. 3 - PQRSF por causas.



i. Satisfacción según encuesta.

De las 218 PQRSDF recibidas en el trimestre, solo 9; (4.1%) de los usuarios o peticionarios diligenciaron la encuesta de satisfacción y de ellos el 55.6% manifestaron estar satisfecho con la respuesta y el 44.4% manifestó su inconformidad, (ver tabla 6); aunque todos manifestaron haber recibido la respuesta en forma respetuosa (ver tabla No. 7)

Tabla No. 6. Encuestas de satisfacción del usuario

ESTADO	No. RESPUESTAS	PORCENTAJE
SATISFECHO	5	55.6%
INSASTIFECHO	4	54.4%
TOTAL	9	100,0%

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

- PQ202220000258: “Que supuestamente me llamaron y no conteste...esa fue la única solución para ellos”

- PQ202220000304 “Porque dice que no tienen información de los temas que evalúan en los exámenes teóricos de admisión en artes de la grabación y producción musical.
- PQ202220000221 “No, porque no tuvo una solución frente a los hechos realizados en el lugar de las practicas, a pesar de que tuve una reunión con una persona pertinente sigo inconforme con los actos realizados por las representantes de las practicas ITM.”
- PQ202220000389 “En cvirtual no hay ninguna catedra, y los correos no responden.”

Tabla No. 7. Encuestas, satisfacción del usuario

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La respuesta Resolvió la necesidad?	5	4
¿La respuesta fue en el tiempo establecido?	7	2
¿La respuesta fue entendible?	8	1
¿La respuesta fue respetuosa?	9	0
¿Pudo acceder fácil a la página?	9	0

CONCLUSIONES

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

- Al comparar los trimestres 2 y 3 de 2022 se pueden observar algunas variaciones significativas como:
 - En el trimestre 3-2022 se presentó un aumento del 61.5% de PQRSDf recibidas al pasar de 135 peticiones en el segundo trimestre, a 218 en el tercero.
 - El porcentaje de cumplimiento del tiempo estipulado por la norma para dar respuesta a las PQRSDf viene disminuyó en un 6.5% en comparación al trimestre anterior, al pasar del 82.2% del segundo trimestre, al 75.7% en el tercer trimestre
 - El diligenciamiento de las encuestas de satisfacción disminuyó al pasar de 11 a 9 encuestas diligenciadas.
 - El Departamento de Admisiones y Programación Académica y el Departamento Financiero y Comercial, son las dependencias con mayor número de PQRSDf recibidas.
 - En el trimestre aumentó la notificación de las respuestas a las peticiones, hecho que se evidencia en el Gmas al observarse el historial de envío de 133, (61,0%), frente al 46.7% del trimestre anterior.
 - En el tercer trimestre no se reportó ninguna denuncia por la ruta de género.
- Se sigue presentando respuestas sin texto, solo con destinatario, asunto y firma del responsable; situación que se soluciona con el envío de la respuesta por correo electrónico y adjuntando en la respuesta del gmas, copia del correo enviado por el outlook, Estos casos se presentan en menor frecuencia con relación al trimestre inmediatamente anterior.
- Respuestas que según indica el responsable, son atendidas por correo electrónico, pero sin ninguna evidencia de ello.
- Respuestas que no son de fondo, con evasivas y sugiriendo enviar correos electrónicos para obtener solución a la inquietud.
- 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

RECOMENDACIONES

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

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

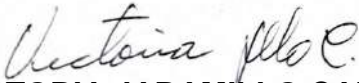
Darle continuidad a la campaña iniciada a finales del año 2021 por la compañera María Carolina Rendón sobre “Responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y la transparencia y acceso a la información pública”

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.

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>.

Enviar desde la oficina de control interno disciplinario, oficio a las personas que incumplan los tiempos de respuesta de acuerdo a la norma, recordando la obligación como funcionario público; esto con el fin de disminuir el tiempo de incumplimiento.

Continuar con las 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