



INFORME DE PQRSDF
PRIMER SEMESTRE
2025

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Control Interno de la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a efectos de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones que la ciudadanía interpuso durante el primer semestre de 2025.

El Tecnológico de Antioquia cuenta con diferentes herramientas (página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial) que permiten a la comunidad interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, para procurar que las dependencias emitan una respuesta de fondo.

En tal sentido, el seguimiento y evaluación al tratamiento dado a las PQRSDF, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados trimestralmente por la oficina de Atención al Usuario y en la ejecución de las auditorías realizadas a los procesos y dependencias, de conformidad con el programa anual de auditorías programado y aprobado para la presente vigencia.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos y las demás partes interesadas interpusieron durante el primer semestre de 2025 ante el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.



2. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción interpuestas por la ciudadanía ante el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2025.

3. NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que *“la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

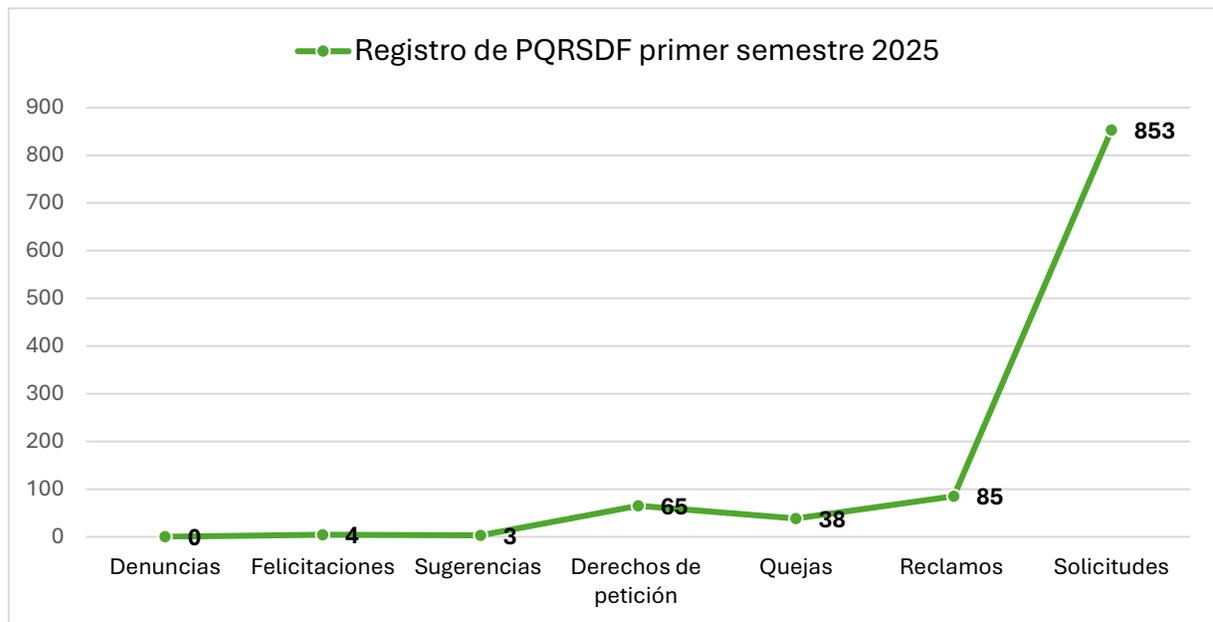
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, la Dirección de Control Interno del Tecnológico de Antioquia I.U., presenta el informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción (PQRSDF), correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2025.

El Sistema de Atención al Ciudadano del Tecnológico de Antioquia I.U., que integra las diferentes herramientas con la cuenta la entidad para la atención a la ciudadanía (página web, redes sociales, correo electrónico, atención presencial y telefónica), contabilizó durante el primer semestre del año 2025 un total de 42.201 interacciones (cifra superior a las presentadas durante el primer semestre de 2024 que ascendió a 56.786).

En tal sentido, el presente informe busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRSDF recibidas por los diferentes canales habilitados por la entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias.

5.1 Control y seguimiento a las PQRSDF

Para el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, el Sistema de Atención al Usuario del Tecnológico de Antioquia I.U., dentro de la información remitida a la Dirección de Control Interno (que sirvió como insumo para la elaboración del presente informe), reportó que durante el primer semestre de 2025 se presentaron 1.048 registros ingresados como PQRSDF, los cuales se discriminan de la siguiente forma:



La cifra de PQRSDF ingresadas durante el primer semestre de la presente vigencia, es inferior a los registros ingresados durante el primer semestre del año 2024, el cual ascendió a la suma de 1.064.

4.1.1 Consolidado de las PQRSDf ingresadas por dependencia

Dentro de la siguiente tabla se informarán las dependencias a las cuales fueron direccionados los registros ingresados como PQRSDf durante el primer semestre de la vigencia 2025:

DEPENDENCIAS	TOTAL GENERAL	% DE PARTICIPACIÓN
ATENCION AL CLIENTE	543	51,81%
BIBLIOTECA	6	0,57%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	164	15,65%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	2	0,19%
COORDINACION DE TIC	13	1,24%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	20	1,91%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	47	4,48%
DIRECCION DE BIENESTAR	43	4,10%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	8	0,76%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	59	5,63%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	33	3,15%
FACULTAD DE INGENIERÍA	41	3,91%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	47	4,48%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0,10%
SERVICIOS GENERALES	2	0,19%
TALENTO HUMANO	7	0,67%
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION	1	0,10%
PUNTO TDEA	2	0,19%
JURIDICA	3	0,29%
RECTORIA	2	0,19%
SECRETARIA GENERAL	1	0,10%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	2	0,19%
DIRECCION DE PLANEACIÓN	1	0,10%
TOTAL GENERAL	1048	100,00%

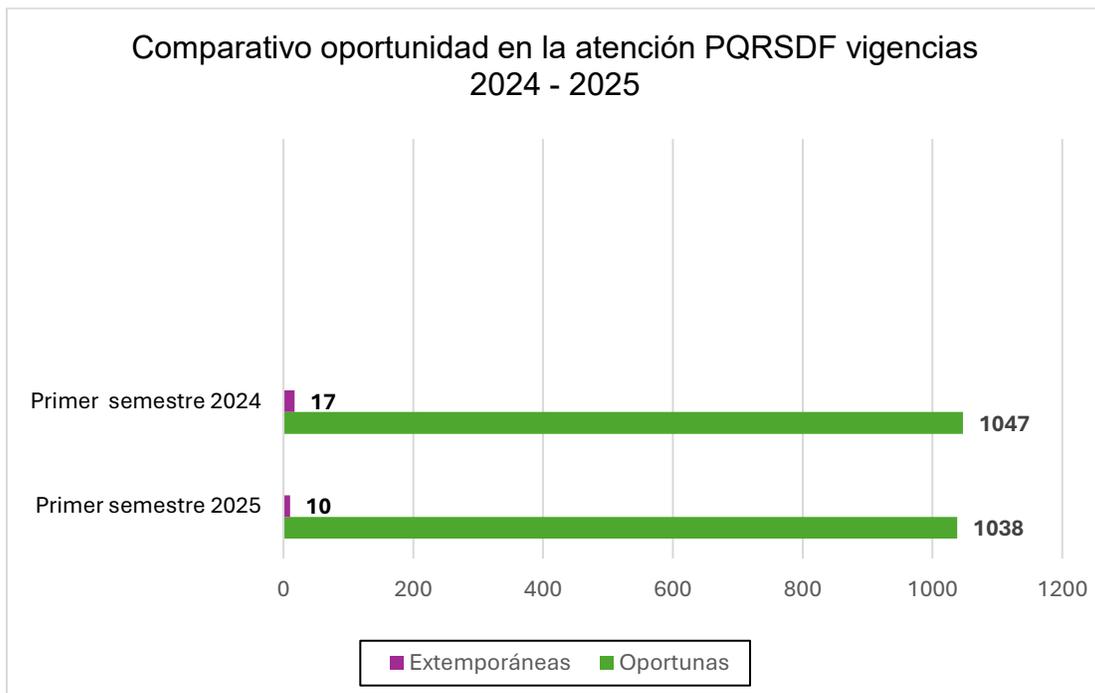
Las dependencias relacionadas en la tabla anterior representan el 100% de las PQRSDf del primer semestre de 2025, evidenciando que hay 4 dependencias con una mayor cantidad de registros ingresados, las cuales son: Atención al Cliente, Coordinación de Admisiones y Registro, Facultad de Derecho y Ciencias Forenses y Dirección Administrativa y Financiera, quienes representan el 78% (813 PQRSDf) del total de registros recibidos en la Institución.

Dentro del informe efectuado por la oficina de atención al usuario se indicó, que los temas con mayor concurrencia son:

- Proceso de matrícula (229 registros)
- Solicitudes de certificados (122 registros)
- Proceso de inscripción (115 registros)

4.1.2 Oportunidad en la atención de las PQRSDf ingresadas en primer semestre de 2025

Conforme con la documentación allegada a la Dirección de Control Interno del Tecnológico de Antioquia I.U., se pudo establecer que en el primer semestre de la presente vigencia se presentó una disminución en el ingreso PQRSDf y a su vez, un aumento en la cantidad de respuestas extemporáneas, tal y como se indica a continuación:



4.1.3 Oportunidad en la atención de las PQRSDf ingresadas en primer semestre de 2025 por dependencias

Como se indicó anteriormente, a pesar de las acciones implementadas por el Tecnológico de Antioquia I.U., donde la mayoría de las dependencias presentan un porcentaje de oportunidad positivo; durante el primer semestre de 2025, la entidad dio respuesta extemporánea a 10 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

En la siguiente tabla se enunciarán las dependencias que presentaron extemporaneidad en los tiempos de respuesta a las PQRSDf durante el periodo establecido para el presente informe, resaltándose que algunas de las dependencias enunciadas son reiterativas en la falta de oportunidad en los términos de respuesta, denotando que las acciones de mejora implementadas por la entidad no han sido eficaces y efectivas para subsanar las falencias en los términos de respuesta:

Dependencias	Porcentaje de oportunidad en los términos de respuesta
Rectoría	50%
Dirección de Bienestar	93.02%
Facultad de Derecho y Ciencias Forenses	94.92%
Facultad de Educación y Ciencias Sociales	96.97%
Atención al Cliente	99.82%

4.2 Gestión con valores para resultados MIPG

4.2.1 Indicador de oportunidad

En cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en su dimensión de gestión con valores para resultados (servicio al ciudadano), donde se procura que la institución responda de manera clara, pertinente y oportuna, las expresiones de la comunidad; como resultado de este indicador “oportunidad en la atención” para el primer semestre 2025 el promedio de oportunidad en la atención a las PQRSDF del Tecnológico de Antioquia I.U. es del 99.05% (siendo superior al presentado durante el primer semestre de 2024 que fue de 98.31%).

Pese al resultado del indicador, se precisa que a la Dirección de Control Interno fueron allegados dos informes por parte del área de atención al usuario, dentro de los cuales varía el indicador de oportunidad (en el primero se indicó un porcentaje de oportunidad del 97.61 y en el segundo se estableció 99.05%). Luego de efectuadas las verificaciones pertinentes, se estableció que efectivamente el indicador corresponde 99.05%, no obstante, se evidenciaron falencias respecto del control y seguimiento a la totalidad de PQRSDF que ingresaron durante el periodo objeto del presente informe y la carencia de un sistema de información que brinde datos concretos y sustentables para la institución.

4.2.2 Respuestas procedentes o improcedentes

De igual forma, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión dispone en la política de atención al ciudadano, establecer cuantas respuestas a las expresiones fueron positivas y cuantas negativas; dentro de la siguiente tabla, se indicará lo pertinente:

Tipo de respuesta	Cantidad	Porcentaje de participación
Procedentes	985	93.99%
Improcedentes	62	5.92%
Abiertas	1	0.09%
Total	1.048	100%

4.2.3 Nivel de satisfacción

Finalizando con los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en materia de atención al ciudadano, dentro del informe reportado por la Oficina de Atención al Usuario del Tecnológico de Antioquia, se estableció que el nivel de satisfacción para el primer semestre de la vigencia 2025 fue del 99.71%.

Tipo de calificación	Cantidad de registros	Porcentaje de participación
Buena	1.045	99.71%
Mala	2	0.19%
Abierta	1	0.09%
Total	1.043	100%

5. CONCLUSIONES

Las acciones implementadas por la entidad en relación con la atención al usuario no han sido asertivas, eficaces y efectivas para subsanar en su totalidad las debilidades encontradas por la Dirección de Control Interno desde la vigencia 2022, teniendo en cuenta que:

- a- Nuevamente se presentaron falencias respecto de calidad y veracidad de la información suministrada por la dependencia de atención al usuario.
- b- La entidad no realiza control y seguimiento a la totalidad de PQRSDf que ingresan durante cada semestre (no se incluyen las solicitudes que son remitidas directamente a los correos electrónicos de los servidores de la entidad).
- c- La dependencia de atención al usuario no cuenta con un sistema de información que le permita contabilizar acertadamente los registros de PQRSDf que ingresan y su posterior seguimiento a los términos de respuesta.
- d- El indicador de “oportunidad en la atención” relacionado con las PQRSDf ingresadas al Tecnológico de Antioquia I.U. durante el primer semestre 2025 es del 99.05%, resultado que, a pesar de ser positivo en relación con periodos anteriores, debe ser del 100%, de conformidad con lo establecido en la normatividad.

ALEJANDRO VÁSQUEZ ÁLVAREZ
Dirección de Control Interno

