



**INFORME DE PQRSDF SEGUNDO
SEMESTRE 2024**

TdeA Institución Universitaria

1. 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 segundo semestre de 2024.

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, a procura 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 vigencia 2024.

2. 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 segundo semestre de 2024 ante el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.

3. 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 julio hasta el 31 de diciembre de 2024.

4. 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”*.

5. 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 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

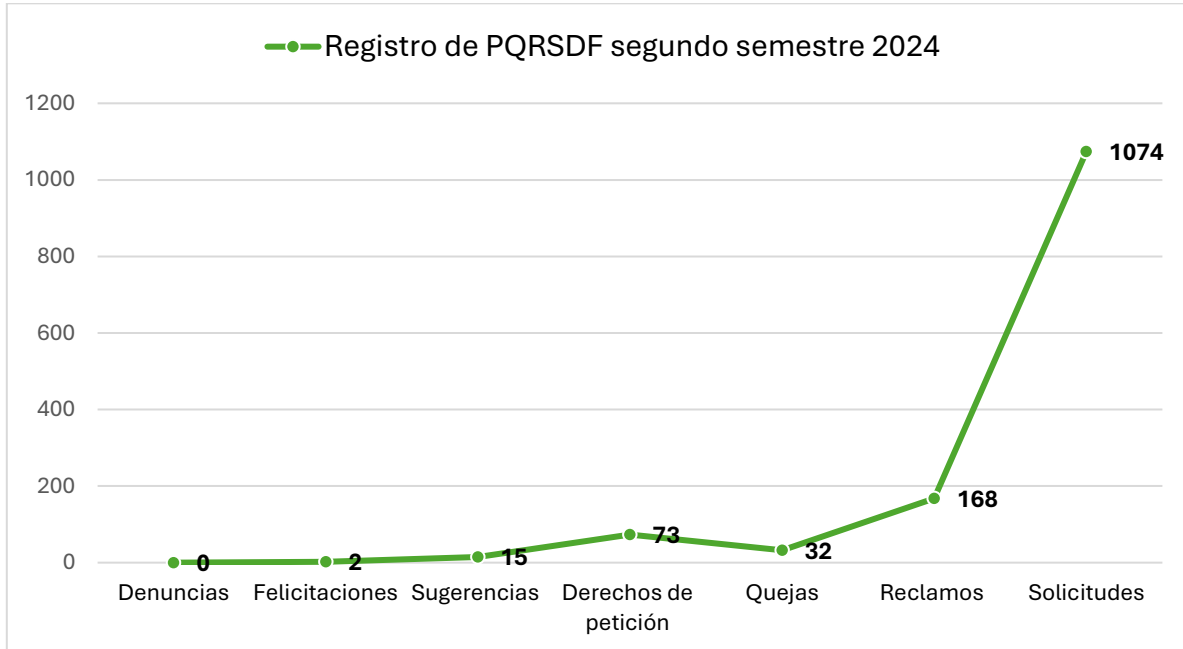
El Sistema de Atención al Ciudadano del Tecnológico de Antioquia I.U., que integra las diferentes herramientas con la cuenta la Entidad para la atención a la ciudadanía (página web, redes sociales, atención presencial), contabilizó durante el segundo semestre 138.183 interacciones, para un total durante la vigencia 2024 de 194.969 registros.

En tal sentido, el presente informe busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones 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, 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 segundo semestre de 2024 se presentaron 1.364 registros ingresados como PQRSDF, los cuales se discriminan de la siguiente forma:

INFORME DE AUSTRERIDAD TRIMESTRAL EN EL GASTO PÚBLICO



Dentro del informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024, se estableció el ingreso de 1.064 PQRSDf, resultando una cifra inferior a los registros ingresados para el segundo semestre de la referida vigencia, esto es 1.364 PQRSDf (una diferencia de 300 registros).

En tal sentido, durante la vigencia 2024 a la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia ingresaron en total de 2.428 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

INFORME DE AUSTRERIDAD TRIMESTRAL EN EL GASTO PÚBLICO

5.2. Consolidado de las PQRSDf ingresadas por dependencia

Dentro de la siguiente tabla se informarán las dependencias a las cuales fueron direccionados los 1.364 registros ingresados como PQRSDf durante el segundo semestre de la vigencia 2024:

| Dependencias | Cantidad | Porcentaje de participación |
|---|--------------|-----------------------------|
| Atención al usuario | 726 | 53.23% |
| Coordinación Admisiones y Registro | 201 | 14.74% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 98 | 7.18% |
| Facultad de Educación y Ciencias Sociales | 58 | 4.25% |
| Facultad de Derecho y Ciencias Forenses | 52 | 3.81% |
| Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas | 52 | 3.81% |
| Dirección de Bienestar | 39 | 2.86% |
| Facultad de Ingeniería | 35 | 2.57% |
| Coordinación TIC | 31 | 2.27% |
| Departamento de Ciencias Básicas y Áreas Comunes | 31 | 2.27% |
| Coordinación de Ayudas Educativas | 9 | 0.66% |
| Talento Humano | 9 | 0.66% |
| Rectoría | 5 | 0.37% |
| Biblioteca | 4 | 0.29% |
| Dirección de Regionalización | 4 | 0.29% |
| Oficina de Comunicaciones | 3 | 0.22% |
| Dirección de Extensión | 2 | 0.15% |
| Dirección de Planeación | 2 | 0.15% |
| Servicios generales | 1 | 0.07% |
| Dirección de Investigación | 1 | 0.07% |
| Punto TdeA | 1 | 0.07% |
| Total | 1.364 | 100% |

Las dependencias relacionadas en la tabla anterior representan el 100% de las PQRSDf del segundo semestre de 2024; evidenciando que hay cuatro dependencias con una mayor cantidad de registros ingresados, las cuales son: Atención al Cliente, Coordinación de Admisiones y Registro, Dirección Administrativa y Financiera y la Facultad de Educación y Ciencias Sociales;

INFORME DE AUSTERIDAD TRIMESTRAL EN EL GASTO PÚBLICO

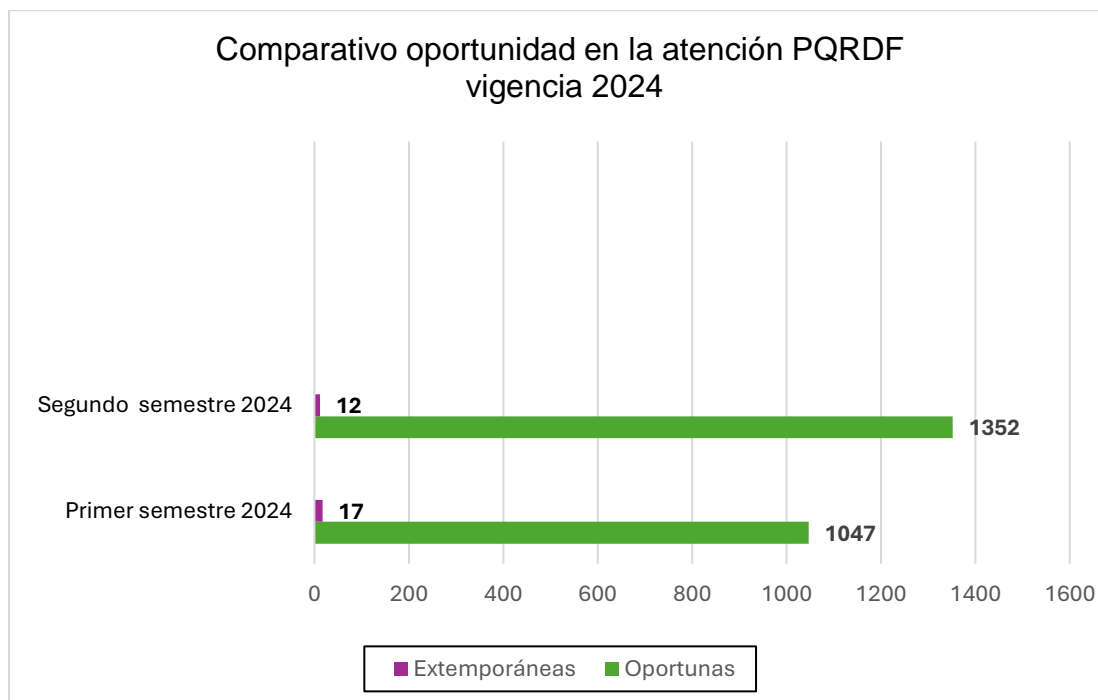
representando el 79.40% (1.083 PQRSDf) del total de registros recibidos en la Institución.

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

- Proceso de matrícula
- Información académica (relacionadas con las asignaturas y docentes)
- Información de grados
- Liquidación de matrícula

5.3. Oportunidad en la atención de las PQRSDf ingresadas en segundo semestre de 2024

Conforme con la documentación allegada a la Dirección de Control Interno del Tecnológico de Antioquia I.U., se pudo establecer que en el segundo semestre del 2024 se presentó un incremento en el ingreso PQRSDf y un mejoramiento en los términos de respuesta, habida cuenta de las acciones implementadas por la Oficina de Atención al Usuario, tal y como se indica a continuación:



INFORME DE AUSTERIDAD TRIMESTRAL EN EL GASTO PÚBLICO

5.4. Oportunidad en la atención de las PQRSDF ingresadas en segundo semestre de 2024 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 del 100% en la atención de las PQRSDF; durante el segundo semestre de 2024, la Institución dio respuesta extemporánea a 12 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

En la siguiente tabla se enunciarán las dependencias que presentaron extemporaneidad en los tiempos de respuesta a las PQRSDF durante el segundo semestre de 2024:

| Dependencias | Respuestas extemporáneas |
|---|--------------------------|
| Dirección de Regionalización | 4 |
| Facultad de Derecho y Ciencias Forenses | 2 |
| Facultad de Educación y Ciencias Sociales | 2 |
| Facultad de Ingeniería | 1 |
| Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas | 1 |
| Dirección de Bienestar | 1 |
| Atención al usuario | 1 |
| Total | 12 |

Sobre el particular se tiene que la sugerencia con radicado 396349 asignada a la dependencia de atención al usuario, tuvo un termino de respuesta de 63 días, por lo cual deberá implementarse las correspondientes acciones de mejora.

De igual forma, es procedente que se adelanten las acciones de mejora correspondientes con la Dirección de Bienestar, con la Facultad de Derecho y Ciencias Forenses y con la Facultad de Educación y Ciencias Sociales, dependencias que son reiterativas en la extemporaneidad en los términos de respuesta. Así mismo con la Dirección de Regionalización, la cual presenta el mayor numero de respuestas extemporáneas durante el periodo analizado.

5.5. Gestión con valores para resultados MIPG

5.5.1. 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 segundo semestre 2024 el promedio de oportunidad en la atención a las PQRSDF de la Institución es del 99.12% (dicho porcentaje es superior al obtenido en el primer semestre de la misma vigencia, el cual se ubicó en el 98.31%).

5.5.2. Respuestas positivas y negativas

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, sobre el particular sobre el periodo analizado se tiene:

| Tipo de respuesta | Cantidad | Porcentaje de participación |
|-------------------|--------------|-----------------------------|
| Negativas | 133 | 9.75% |
| Positivas | 1.231 | 90.25% |
| Total | 1.364 | 100% |

5.5.3. 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 segundo semestre de la vigencia 2024 fue del 98.26%.

6. CONCLUSIONES

- El indicador de “oportunidad en la atención” relacionado con las PQRSDf ingresadas al Tecnológico de Antioquia I.U. durante el segundo semestre 2024 es del 99.12%; resultado que, a pesar de ser positivo en relación con periodos anteriores, debe ser del 100%, de conformidad con lo establecido en la normatividad.
- Es procedente que se implementen las acciones de mejora correspondientes, con las dependencias que presentan reiteradamente extemporaneidad en los términos de respuesta.
- Pese a las observaciones advertidas en informes anteriores, la entidad no ha realizado la documentación del proceso bajo el sistema de gestión de la calidad.

YON ALEJANDRO VÁSQUEZ ÁLVAREZ
Dirección de Control Interno