

**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
DEPENDENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME DE PQR'D III TRIMESTRE
2015**

Bogotá D.C., 30 de septiembre de 2015

INFORME DE PQR'D RECIBIDOS EN EL III TRIMESTRE DE 2015

El presente informe presenta los PQRS recibidos desde el mes de Julio a Septiembre del presente año, los cuales se clasifican **por el medio de recepción** (correo electrónico, pagina web, en físico, por teléfono y personalmente), **por el tipo de PQRS** (Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia) **por el Estado del PQRS** (Reenviado, reenviado y en trámite o respondido)

➤ PQR'D RECIBIDOS POR CANAL Y POR TIPO

El siguiente cuadro muestra el total de los pqr'd recibidos por los distintos canales de recepción distribuidos de la siguiente forma:

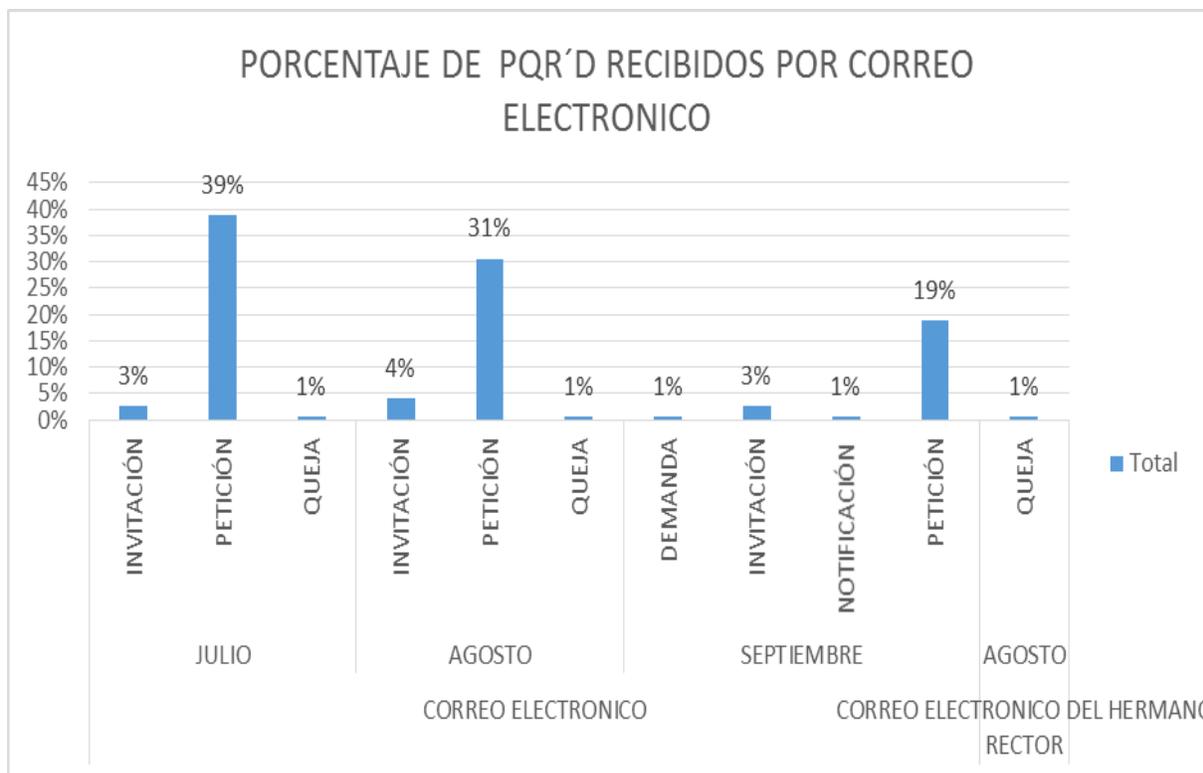
		TIPO DE PQR'D						TOTAL
		PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	INVITACIÓN	SUGERENCIA	DEMANDA	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	173	3	0	18	0	1	195
	TELÉFONO	24	0	0	0	0	0	24
	PÁGINA WEB	158	23	0	4	1	0	186
	VENTANILLA	35	0	0	0	0	0	35
	TOTAL	390	26	0	22	1	1	440

➤ PQR'D RECIBIDOS POR CORREO ELECTRONICO

En la tabla y grafico que se muestra a continuación se observa la cantidad y el porcentaje correspondiente a los PQRS recibidos por correo electrónico de los meses de Julio, Agosto y Septiembre.

RECEPCIONADO POR	MES	TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	JULIO	INVITACIÓN	5	3%
		PETICIÓN	76	39%
		QUEJA	1	1%
	Total JULIO		82	42%
	AGOSTO	INVITACIÓN	8	4%

RECEPCIONADO POR	MES	TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
		PETICIÓN	60	31%
		QUEJA	1	1%
	Total AGOSTO		69	35%
	SEPTIEMBRE	DEMANDA	1	1%
		INVITACIÓN	5	3%
		NOTIFICACIÓN	1	1%
		PETICIÓN	37	19%
Total SEPTIEMBRE		44	22%	
TOTAL GENERAL			195	99%
CORREO ELECTRONICO DEL HERMANO RECTOR	AGOSTO	QUEJA	1	1%
	TOTAL AGOSTO		1	1%
TOTAL GENERAL			196	100%



La siguiente tabla muestra los PQRS respondidos, reenviados y en trámite y el área encargada de dar respuesta. En cuanto a las invitaciones el proceso que se hace es únicamente reenviarlas al área encargada.

MES	TIPO PQR'D	ESTADO DEL PQRS	AREA (S) ENCARGADA (S) DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
JULIO	INVITACIÓN	REENVIADA	Egresados	1	1%
			Extensión y Desarrollo	1	1%
			Psicología	2	1%
			Bienestar docentes de deportes	1	1%
			Total REENVIADA		5
	Total			5	3%

MES	TIPO PQR'D	ESTADO DEL PQRS	AREA (S) ENCARGADA (S) DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE	
	INVITACIÓN					
	PETICIÓN	RESPONDIDO	Atención al ciudadano	50	26%	
			Bienestar Universitario	1	1%	
			Decanatura de Electromecánica	1	1%	
			Decanatura de Mecátronica	1	1%	
			Decanatura de Sistemas	1	1%	
			Decanatura de Sistemas y Decanatura de Procesos Industriales	1	1%	
			Decanatura procesos Industriales	1	1%	
			Egresados	5	3%	
			Extensión y Desarrollo	1	1%	
			Registro y control	6	3%	
			Talento Humano	1	1%	
			Tesorería	1	1%	
			Vicerrectoría Académica	6	3%	
			Total RESPONDIDO		76	39%
			Total PETICIÓN		76	39%
	QUEJA	RESPONDIDO	Secretaria General	1	1%	
Total RESPONDIDO			1	1%		
Total QUEJA			1	1%		
Total JULIO			82	42%		
AGOSTO	INVITACIÓN	REENVIADA	Rectoría	1	1%	
			Rectoría y Bienestar Universitario	1	1%	

MES	TIPO PQR'D	ESTADO DEL PQRS	AREA (S) ENCARGADA (S) DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
			Rectoría, Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría de Investigación	1	1%
			Secretaría Rectoría	1	1%
			Bienestar docentes de deportes	4	2%
		Total REENVIADA		8	4%
	Total INVITACIÓN			8	4%
	PETICIÓN	RESPONDIDO	Academusoft	1	1%
			Atención al ciudadano	37	19%
			Bienestar Universitario	3	2%
			Decanatura de Electromecánica	1	1%
			Decanatura de Procesos Industriales	1	1%
			Decanatura de Sistemas	2	1%
			Egresados	1	1%
			Registro y control	7	4%
			Tesorería	4	2%
			Vicerrectoría Académica	3	2%
		Total RESPONDIDO			60
	Total PETICIÓN			60	31%
	QUEJA	REENVIADA Y EN TRAMITE	Registro y control	1	1%
			Secretaría General	1	1%
		Total REENVIADA Y EN TRAMITE		2	1%
Total QUEJA			2	1%	

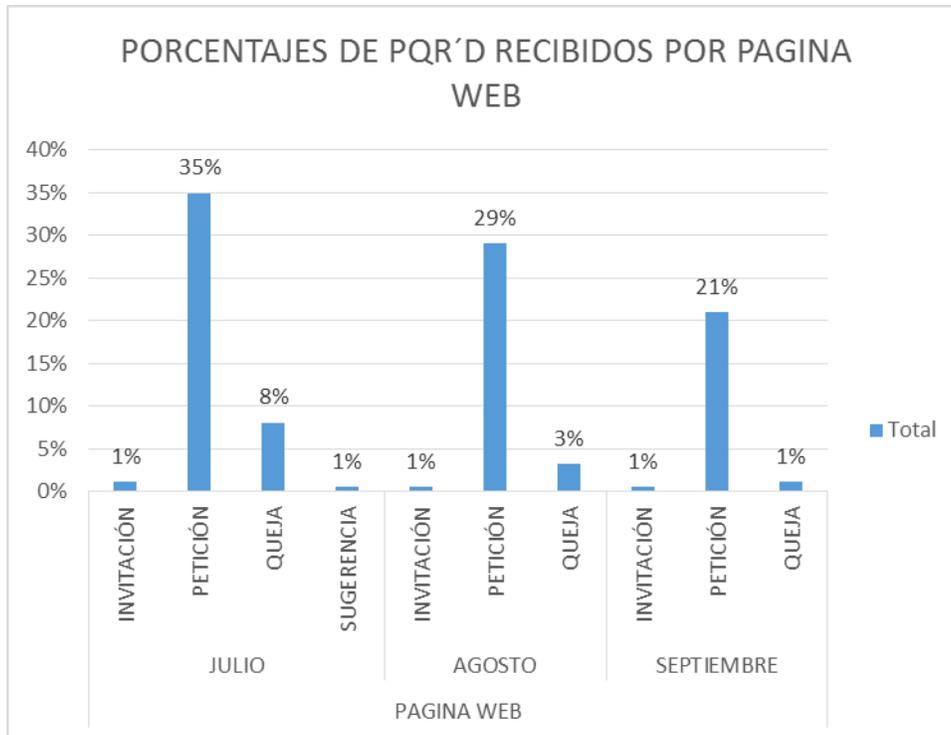
MES	TIPO PQR'D	ESTADO DEL PQRS	AREA (S) ENCARGADA (S) DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Total AGOSTO				70	36%
SEPTIEM BRE	DEMANDA	REENVIADA	Secretaria General	1	1%
		Total REENVIADA		1	1%
	Total DEMANDA			1	1%
	INVITACIÓN	REENVIADA	Atención al ciudadano	1	1%
			Decanaturas y Vicerrectoría Académica	1	1%
			Egresados	1	1%
			Extensión y Desarrollo	1	1%
			Rectoría	1	1%
		Total REENVIADA		5	3%
		Total INVITACIÓN			5
	NOTIFICACI ÓN	REENVIADA	Secretaria General	1	1%
		Total REENVIADA		1	1%
	Total NOTIFICACI ÓN			1	1%
	PETICIÓN	EN TRAMITE	Registro y control	1	1%
		Total EN TRAMITE		1	1%
		REENVIADA	Extensión y Desarrollo	2	1%
		Total REENVIADA		2	1%
		RESPONDIDO	Academusoft	2	1%
			Atención al ciudadano	30	15%
			Registro y control	2	1%
	Total RESPONDIDO		34	17%	
Total PETICIÓN			37	19%	
Total SEPTIEM				44	22%

MES	TIPO PQR'D	ESTADO DEL PQRS	AREA (S) ENCARGADA (S) DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
BRE					
Total general				196	100%

➤ **PQR'D RECIBIDOS POR PAGINA WEB**

En la tabla y grafico que se muestra a continuación se observa la cantidad y el porcentaje correspondiente a los PQR'D recibidos por página web de los meses de Julio, Agosto y Septiembre.

RECEPCIONADO POR	MES	TIPO P,Q,R,S	CANTIDAD	PORCENTAJE
PAGINA WEB	JULIO	INVITACIÓN	2	1%
		PETICIÓN	65	35%
		QUEJA	15	8%
		SUGERENCIA	1	1%
	Total JULIO		83	45%
	AGOSTO	INVITACIÓN	1	1%
		PETICIÓN	54	29%
		QUEJA	6	3%
	Total AGOSTO		61	33%
	SEPTIEMBRE	INVITACIÓN	1	1%
		PETICIÓN	39	21%
		QUEJA	2	1%
	Total SEPTIEMBRE		42	23%
TOTAL GENERAL			186	100%



La siguiente tabla muestra los PQRS respondidos, reenviados y en trámite y el área encargada de dar respuesta. En cuanto a las invitaciones el proceso que se hace es únicamente reenviarlas al área encargada.

MES	TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQRS	AREA (S) ENCARGADA (S) DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
JULIO	INVITACIÓN	REENVIADA	Atención al ciudadano	1	1%
			Coordinación bachillerato	1	1%
		Total REENVIADA		2	1%
	Total INVITACIÓN			2	1%
	PETICIÓN	RESPONDIDO	Atención al ciudadano	48	26%
			Coordinación bachillerato	1	1%
			Egresados	1	1%
			Proyectos Especiales	1	1%
			Registro y Control	6	3%

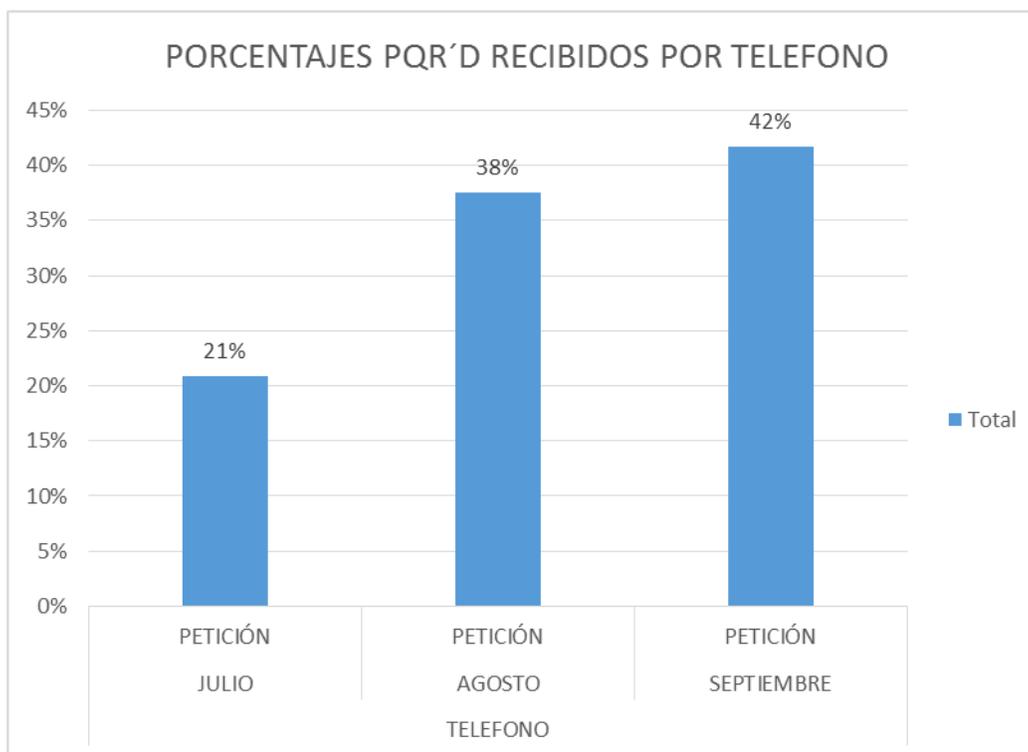
MES	TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQRS	AREA (S) ENCARGADA (S) DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
JULIO			Tesorería	1	1%
			Vicerrectoría Académica	7	4%
		Total RESPONDIDO		65	35%
	Total PETICIÓN			65	35%
	QUEJA	REENVIADA Y EN TRAMITE	Secretaria general	5	3%
		Total REENVIADA Y EN TRAMITE		5	3%
		RESPONDIDO	Registro y Control	1	1%
			Secretaria general	9	5%
		Total RESPONDIDO		10	5%
	Total QUEJA			15	8%
	SUGERENCIA	REENVIADA	Civil	1	1%
		Total REENVIADA		1	1%
	Total SUGERENCIA			1	1%
Total JULIO			83	45%	
AGOSTO	INVITACIÓN	REENVIADA	Decanatura de Electromecánica	1	1%
		Total REENVIADA		1	1%
	Total INVITACIÓN			1	1%
	PETICIÓN	RESPONDIDO	Academusoft	1	1%
			Atención al ciudadano	46	25%
			Egresados y Extensión y Desarrollo	1	1%
			Registro y Control	3	2%
			Talento Humano	1	1%
			Tesorería	1	1%
			Vicerrectoría Académica	1	1%
		Total RESPONDIDO		54	29%
	Total PETICIÓN			54	29%
	QUEJA	REENVIADA Y EN TRAMITE	Secretaria general	1	1%
	Total REENVIADA Y		1	1%	

MES	TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQRS	AREA (S) ENCARGADA (S) DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
		EN TRAMITE			
		RESPONDIDO	Atención al ciudadano	1	1%
			Secretaria general	4	2%
		Total RESPONDIDO		5	3%
		Total QUEJA		6	3%
Total AGOSTO				61	33%
SEPTIEMBRE	INVITACIÓN	REENVIADA	Coordinación bachillerato	1	1%
		Total REENVIADA		1	1%
	Total INVITACIÓN			1	1%
	PETICIÓN	REENVIADA Y EN TRAMITE	Rectoría	1	1%
			Talento Humano	1	1%
		Total REENVIADA Y EN TRAMITE		2	1%
		RESPONDIDO	Atención al ciudadano	33	19%
			Salud Ocupacional	1	1%
		Total RESPONDIDO		37	20%
	Total PETICIÓN			39	21%
	QUEJA	RESPONDIDO	Secretaria general	2	1%
		Total RESPONDIDO		2	1%
Total QUEJA			2	1%	
Total SEPTIEMBRE				42	23%
Total general				186	100%

➤ **PQRS RECIBIDOS POR TELEFONO**

En la tabla y grafico que se muestra a continuación se observa la cantidad y el porcentaje correspondiente a los PQRS atendidos por **Teléfono** de los meses de Julio, Agosto y Septiembre, los cuales fueron respondidos en su momento.

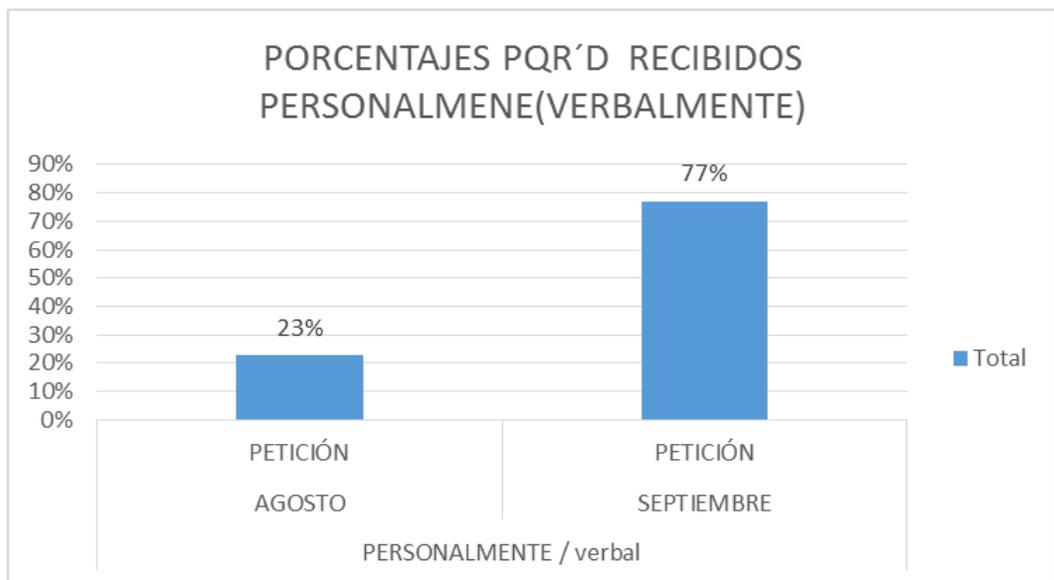
RECEPCIONADO POR	MES	TIPO P,Q,R,S	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFONO	JULIO	PETICIÓN	5	21%
	Total JULIO		5	21%
	AGOSTO	PETICIÓN	9	38%
	Total AGOSTO		9	38%
	SEPTIEMBRE	PETICIÓN	10	42%
	Total SEPTIEMBRE		10	42%
Total TELEFONO			24	100%



➤ **PQRS RECIBIDOS PERSONALMENTE (VERBALMENTE)**

En la tabla y grafico que se muestra a continuación se observa la cantidad y el porcentaje correspondiente a los PQRS atendidos **Personalmente** de los meses de Julio, Agosto y Septiembre los cuales fueron respondidos en su momento.

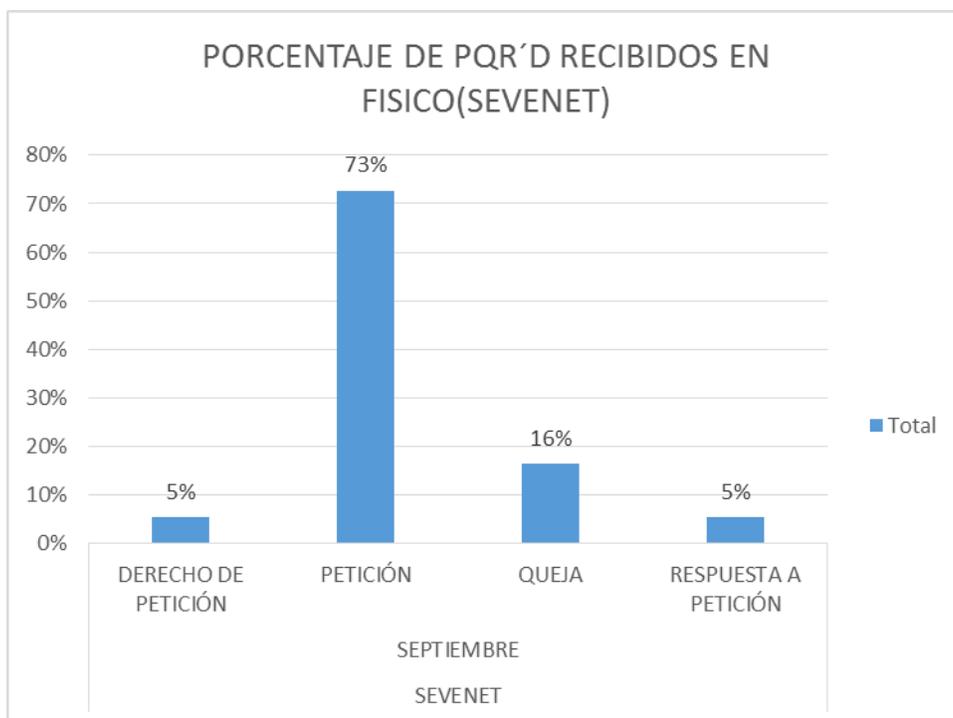
RECEPCIONADO POR	MES	TIPO P,Q,R,S	CANTIDAD	PORCENTAJE
PERSONALMENTE / verbal	AGOSTO	PETICIÓN	8	23%
	Total AGOSTO		8	23%
	SEPTIEMBRE	PETICIÓN	27	77%
	Total SEPTIEMBRE		27	77%
Total PERSONALMENTE / verbal			35	100%



➤ **PQR'D RECIBIDOS EN FISICO (RADICADOS POR SEVENET)**

En la tabla y grafico que se muestra a continuación la cantidad y porcentaje correspondiente a los PQR'D recibidos **en físico** y radicados por Sevenet del mes de Septiembre; mes en cual se comienza a hacer el seguimiento respectivo.

RECEPCIONADO POR	MES	TIPO P,Q,R,S	CANTIDAD	PORCENTAJE
SEVENET	SEPTIEMBRE	DERECHO DE PETICIÓN	3	5%
		PETICIÓN	40	73%
		QUEJA	9	16%
		RESPUESTA A PETICIÓN	3	5%
	Total SEPTIEMBRE		55	100%
Total SEVENET			55	100%



La siguiente tabla muestra los PQRS respondidos, reenviados y en trámite y el área encargada de dar respuesta. En cuanto a las invitaciones el proceso que se hace es únicamente reenviarlas al área encargada.

TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQRS	AREA (S) ENCARGADA (S) DE LA RESPUESTA	CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	EN TRAMITE	Secretaría General	3
	Total EN TRAMITE		3
Total DERECHO DE PETICIÓN			3
PETICIÓN	EN TRAMITE	Rectoría	24
		Facultad de Procesos Industriales	1
		Secretaría General	5
		Vicerrectoría Académica	2
		Facultad de Procesos Industriales	1
		Facultad de Procesos Industriales	2
		Facultad de Sistemas	3
		Coordinación bachillerato	1
	Total EN TRAMITE		39
	RESPONDIDA	Vicerrectoría Académica	1
Total RESPONDIDA		1	
Total PETICIÓN			40
QUEJA	EN TRAMITE	Rectoría	1
		Secretaría General	6
		Secretaría General	1
		Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
	Total EN TRAMITE		9
Total QUEJA			9
RESPUESTA A PETICIÓN	RESPONDIDA	Rectoría	1
		Secretaría General	2
	Total RESPONDIDA		3
Total RESPUESTA A PETICIÓN			3
			55

La siguiente tabla muestra los PQRS respondidos y en trámite y las áreas encargadas de la respuesta:

MES	TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQRS	AREA (S) ENCARGADA (S) DE LA RESPUESTA	Total	
SEPTIEMBRE	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRAMITE	Secretaría General	3	
	PETICIÓN	EN TRAMITE	Rectoría	24	
			Decanatura Procesos Industriales	1	
			Secretaría General	5	
			Vicerrectoría Académica	2	
			Facultad de Procesos Industriales	1	
			Facultad de Procesos Industriales	2	
			Facultad de Sistemas	3	
			Coordinación bachillerato	1	
		Total EN TRAMITE		39	
	RESPONDIDA	Vicerrectoría Académica	1		
	Total RESPONDIDA		1		
	Total PETICIÓN				40
	QUEJA	EN TRAMITE	Rectoría	1	
			Secretaría General	6	
			Secretaría General	1	
		Vicerrectoría Administrativa y Financiera - ME...	1		
Total EN TRAMITE				9	
Total QUEJA				9	
RESPUESTA A PETICIÓN	RESPONDIDA	Secretaría General	3		
	Total RESPONDIDA			3	
Total RESPUESTA A PETICIÓN				3	
Total SEPTIEMBRE				55	