



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS - PQRSD
SEGUNDO SEMESTRE DE 2016**

Bogotá D.C. Enero de 2017



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS - PQRSD
SEGUNDO SEMESTRE DE 2016**

1. CAMPO DE APLICACIÓN:

El campo de aplicación de la presente evaluación se origina en la Gestión que desarrolla el Área de Atención al Ciudadano, dependiente de la Secretaría General de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central - ETITC.

2. OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se establece lo siguiente:

“El Área 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

3. ALCANCE:

Resultados obtenidos en el proceso de servicio al ciudadano y la gestión desde el 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2016, verificando el cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de controlar y hacer seguimiento a las comunicaciones de los ciudadanos entre los cuales se encuentran las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, hasta la presentación del respectivo informe.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto 103 de 2015
- Resoluciones No. 583 del 27 de agosto de 2003 de la ETITC
- Resolución 367 del 2008 de la ETITC



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Directiva presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto derecho de petición.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

Es importante manifestar que ésta evaluación se desarrolló, en atención a los procesos y procedimientos de las dos áreas encargadas de recepcionar a través de los diferentes canales de comunicación tanto los requerimientos internos como externos a saber: 1) Área de Atención al Ciudadano, que se encarga de recibir los requerimientos a través del Correo Electrónico Institucional (atencionalciudadano@itc.edu.co), Página Web (www.itc.edu.co) y Teléfono (3443000 ext. 146) y el área de Gestión Documental, encargada de verificar, clasificar y direccionar los requerimientos de los ciudadanos en medio físico.

Así las cosas, con la finalidad de ser objetivo en la presente evaluación, en cada una de las áreas se analizaron los siguientes aspectos: a) Solicitudes por Tipo de Requerimiento y dependencia, y b) Medios de Recepción de las Solicitudes.

5.1. Tipos de Requerimientos:

Conforme al análisis de la información suministrada por el área de Correspondencia, durante el Segundo Semestre del año 2016, se recibieron 1.921 solicitudes por concepto de PQRSD, de las cuales están clasificadas en:

- Respondidas
- Respondidas
- Pendientes por responder.

Con base en la Tabla, se puede concluir lo siguiente:

- Que de los 1.921 requerimientos recepcionados en el periodo, 1.230 fueron respondidos en el citado periodo, con un porcentaje de cumplimiento del 50%.
- De las PQRS pendientes por responder tenemos 621 con un porcentaje del 36%.
- Esto nos demuestra que el 64% de las PQRS'D son respondidas en los respectivos plazos.

Tabla No. 1.

PQRS'D			
TIPO DE PQRS'D	Recibidas	Respondidas	Pendientes por responder
SOLICITUDES	77	29	48
QUEJA Y/O RECLAMO	66	38	28
SOLICITUD	575	321	254



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

SOLICITUD DE DOCUMENTOS	36	25	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1092	775	317
BACHILLERATO	15	14	1
TRÁMITES EDUCACIÓN SUPERIOR	55	27	28
TRÁMITE PAGO IBTI	2	0	2
PAGO SEMESTRE	3	1	2
TOTAL PQRS'D	1921	1230	691
PORCENTAJE		64%	36%

Fuente: Correspondencia

5.2. Medios de Recepción de los Requerimientos:

Para la recepción y atención de las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la entidad cuenta con los siguientes medios de recepción: A) Correo electrónico en la siguiente dirección: atencionalciudadano@itc.edu.co. B) Pagina web www.itc.edu.co en el link - atención al ciudadano, C) Línea telefónica 3443000, extensión 146, D) Medio Físico por Ventanilla, en la Dirección Calle 13 No. 16-74 - Bogotá D.C.

La siguiente tabla refleja el número de requerimientos recepcionados por cada dependencia y requerimiento, así:

Derechos de Petición

Con el siguiente cuadro podemos observar, que el rubro de “**Derechos de Petición**”, tienen 77 requerimientos en el segundo semestre en el área de Atención al Ciudadano, y lo que se encontró, al analizar el comportamiento de las PQRS'D dentro de este, y hallamos que el **62%** de los derechos de petición están pendiente por responder.

Tabla No. 2

DERECHO DE PETICIÓN			
TIPO PQRS'D/AREA/CANAL	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	TOTAL PENDIENTES DE RESPONDER
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	1	0
PRESENCIAL	1	1	0



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DIRECCIÓN IBTI	7	5	2
CORREO ELECTRÓNICO	2	1	1
PÁGINA WEB	1	0	1
PRESENCIAL	4	4	0
RECTORÍA	7	3	4
PRESENCIAL	7	3	4
REGISTRO Y CONTROL	2	2	0
PÁGINA WEB	2	2	0
SECRETARÍA GENERAL	49	17	32
CORREO ELECTRÓNICO	12	5	7
PRESENCIAL	37	12	25
TALENTO HUMANO	4	0	4
CORREO ELECTRÓNICO	1	0	1
PRESENCIAL	3	0	3
VICERECTORIA ACADÉMICA	6	1	5
CORREO ELECTRÓNICO	1	0	1
PRESENCIAL	5	1	4
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	1
PRESENCIAL	1	0	1
TOTAL SOLICITUDES	77	29	48
PORCENTAJE		38%	62%

Fuente: Correspondencia

Quejas Y/O Reclamos

En este cuadro podemos observar que en el Segundo Semestre del año 2016 el rubro de “**Quejas**” se presentaron 66 requerimientos recibidos en Atención al Ciudadano, y lo que comprende el 58% de las quejas son respondidas en los debidos plazos.

Tabla No. 3

QUEJA Y/O RECLAMO			
TIPO PQRS/AREA/CANAL	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	TOTAL PENDIENTES DE RESPONDER
BIENESTAR UNIVERSITARIO	6	5	1
PÁGINA WEB	6	5	1
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	2	2	0



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

PÁGINA WEB	2	2	0
CENTRO DE TALLERES Y LABORATORIOS	2	1	1
PÁGINA WEB	2	1	1
DIRECCIÓN IBTI	16	7	9
CORREO ELECTRÓNICO	3	2	1
PÁGINA WEB	5	3	2
PRESENCIAL	8	2	6
RECTORÍA	10	4	6
PÁGINA WEB	6	3	3
PRESENCIAL	4	1	3
SECRETARÍA GENERAL	10	4	6
CORREO ELECTRÓNICO	1	0	1
PÁGINA WEB	2	1	1
PRESENCIAL	7	3	4
TALENTO HUMANO	4	3	1
PÁGINA WEB	2	2	0
PRESENCIAL	2	1	1
TESORERÍA	6	6	0
PÁGINA WEB	2	2	0
PRESENCIAL	4	4	0
VICERECTORIA ACADÉMICA	10	6	4
CORREO ELECTRÓNICO	1	1	0
PÁGINA WEB	5	3	2
PRESENCIAL	4	2	2
TOTAL QUEJA Y/O RECLAMO	66	38	28
PORCENTAJE		58%	42%

Fuente: Correspondencia

Solicitud

De este rubro podemos observar que, en el Segundo Semestre del año 2016, fueron 575 Solicitudes radicadas en el Área de Atención al Ciudadano, de los cuales el 56% son respondidas.

Tabla No. 4



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

SOLICITUD			
TIPO PQRSD/AREA/CANAL	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	TOTAL PENDIENTES DE RESPONDER
BIENESTAR UNIVERSITARIO	7	0	7
PRESENCIAL	7	0	7
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	5	3	2
CORREO ELECTRÓNICO	3	2	1
PÁGINA WEB	1	1	0
PRESENCIAL	1	0	1
DIRECCIÓN IBTI	21	5	16
CORREO ELECTRÓNICO	1	1	0
PÁGINA WEB	2	1	1
PRESENCIAL	18	3	15
INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	2	1	1
CORREO ELECTRÓNICO	1	1	0
PRESENCIAL	1	0	1
RECTORÍA	182	112	70
CORREO ELECTRÓNICO	2	0	2
PÁGINA WEB	1	0	1
PRESENCIAL	179	112	67
SECRETARÍA GENERAL	116	111	5
CORREO ELECTRÓNICO	38	38	0
PÁGINA WEB	34	34	0
PRESENCIAL	17	12	5
TELFÓNICO	27	27	0
TALENTO HUMANO	29	0	29
CORREO ELECTRÓNICO	1	0	1
PRESENCIAL	27	0	27
TELFÓNICO	1	0	1
TESORERÍA	1	1	0
CORREO ELECTRÓNICO	1	1	0
VICERECTORIA ACADÉMICA	199	86	113



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

CORREO ELECTRÓNICO	16	11	5
PÁGINA WEB	5	4	1
PRESENCIAL	178	71	107
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	0	8
PRESENCIAL	8	0	8
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA	5	2	3
CORREO ELECTRÓNICO	3	2	1
PRESENCIAL	2	0	2
TOTAL SOLICITUD	575	321	254
PORCENTAJE		56%	44%

Fuente: Correspondencia

Solicitudes de Documentos

En este rubro podemos encontrar las “**Solicitudes de Documentos**” con un total de 36 solicitudes, de las cuales el 69% están respondidas.

Tabla No. 5

SOLICITUD DE DOCUMENTOS			
TIPO PQRSD/AREA/CANAL	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	TOTAL PENDIENTES DE RESPONDER
DIRECCIÓN IBTI	7	7	0
CORREO ELECTRÓNICO	6	6	0
PÁGINA WEB	1	1	0
REGISTRO Y CONTROL	2	1	1
CORREO ELECTRÓNICO	1	0	1
PRESENCIAL	1	1	0
SECRETARÍA GENERAL	1	0	1
PRESENCIAL	1	0	1
TALENTO HUMANO	1	0	1
PRESENCIAL	1	0	1
VICERRECTORIA ACADÉMICA	20	17	3
CORREO ELECTRÓNICO	18	16	2
PRESENCIAL	2	1	1



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	0	5
PÁGINA WEB	1	0	1
PRESENCIAL	4	0	4
TOTAL SOLICITUD DE DOCUMENTOS	36	25	11
PORCENTAJE		69%	31%

Fuente: Correspondencia

Solicitud de Información

En este rubro de “**Solicitudes de Información**” tenemos 1.092 de las cuales el 71% son respondidas y el 29% están pendientes por responder.

Tabla No. 6

SOLICITUD DE INFORMACIÓN			
TIPO PQRS/AREA/CANAL	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	TOTAL PENDIENTES DE RESPONDER
ATENCIÓN AL CIUDADANO	257	256	1
CORREO ELECTRÓNICO	16	15	1
PÁGINA WEB	20	20	0
PRESENCIAL	129	129	0
TELEFÓNICO	92	92	0
BIENESTAR UNIVERSITARIO	4	3	1
PRESENCIAL	4	3	1
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	2	1	1
CORREO ELECTRÓNICO	1	1	0
PRESENCIAL	1	0	1
DIRECCIÓN IBTI	262	132	130
CORREO ELECTRÓNICO	89	87	2
PÁGINA WEB	19	19	0
PRESENCIAL	154	26	128
INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	1	1	0
PÁGINA WEB	1	1	0



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

RECTORÍA	100	52	48
CORREO ELECTRÓNICO	21	20	1
PRESENCIAL	79	32	47
REGISTRO Y CONTROL	7	4	3
CORREO ELECTRÓNICO	1	1	0
PÁGINA WEB	2	2	0
PRESENCIAL	4	1	3
SECRETARÍA GENERAL	159	134	25
CORREO ELECTRÓNICO	35	31	4
PÁGINA WEB	89	89	0
PRESENCIAL	34	13	21
TELFÓNICO	1	1	0
TALENTO HUMANO	18	5	13
CORREO ELECTRÓNICO	1	1	0
PRESENCIAL	17	4	13
TESORERÍA	2	1	1
CORREO ELECTRÓNICO	2	1	1
VICERECTORIA ACADÉMICA	247	175	72
CORREO ELECTRÓNICO	94	94	0
PÁGINA WEB	24	18	6
PRESENCIAL	129	63	66
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19	2	17
PRESENCIAL	19	2	17
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA	14	9	5
CORREO ELECTRÓNICO	9	7	2
PÁGINA WEB	1	1	0
PRESENCIAL	4	1	3
TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1092	775	317
PORCENTAJE		71%	29%

Fuente: Correspondencia



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Trámite Bachillerato

En este rubro encontramos que el trámite de Bachillerato solo tenemos el 7%, pendientes por responder, por consiguiente, se ha logrado el objetivo.

Tabla No. 7

TRÁMITE BACHILLERATO			
TIPO PQRSD/AREA/CANAL	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	TOTAL PENDIENTES DE RESPONDER
DIRECCIÓN IBTI	11	11	0
CORREO ELECTRÓNICO	2	2	0
PRESENCIAL	9	9	0
RECTORÍA	2	2	0
PRESENCIAL	2	2	0
TESORERÍA	1	1	0
PRESENCIAL	1	1	0
VICERECTORIA ACADÉMICA	1	0	1
PRESENCIAL	1	0	1
TOTAL BACHILLERATO	15	14	1
PORCENTAJE		93%	7%

Fuente: Correspondencia

Trámite Educación Superior

En este rubro encontramos un total de trámites por 55 de los cuales el 51% está pendiente por responder.

Tabla No. 8

TRAMITE EDUCACIÓN SUPERIOR DOCENTES			
TIPO PQRSD/AREA/CANAL	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	TOTAL PENDIENTES DE RESPONDER
RECTORÍA	1	1	0
PRESENCIAL	1	1	0



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

SECRETARÍA GENERAL	1	1	0
PRESENCIAL	1	1	0
TESORERÍA	1	0	1
PRESENCIAL	1	0	1
VICERECTORIA ACADÉMICA	52	25	27
CORREO ELECTRÓNICO	7	6	1
PÁGINA WEB	2	2	0
PRESENCIAL	43	17	26
TOTAL TRÁMITES EDUCACIÓN SUPERIOR	55	27	28
PORCENTAJE		49%	51%

Fuente: Correspondencia

Trámite Pago IBTI

En este rubro encontramos 2 trámites para el pago de la Matrícula en el IBTI de los cuales están pendientes por responder.

Tabla No. 9

TRÁMITE PAGO IBTI			
TIPO PQRSD/AREA/CANAL	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	TOTAL PENDIENTES DE RESPONDER
RECTORÍA	2	0	2
CORREO ELECTRÓNICO	2	0	2
TOTAL TRÁMITE PAGO IBTI	2	0	2
PORCENTAJE		0%	100%

Fuente: Correspondencia

Trámite Pago Semestre

En este rubro encontramos 3 trámites para el pago del semestre de los cuales el 67% está pendiente por responder y el 33% esta respondido.

Tabla No. 10



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

TRAMITE PAGO SEMESTRE			
TIPO PQRSD/AREA/CANAL	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL RESPONDIDAS	TOTAL PENDIENTES DE RESPONDER
RECTORÍA	3	1	2
CORREO ELECTRÓNICO	1	0	1
PRESENCIAL	2	1	1
TOTAL PAGO SEMESTRE	3	1	2
PORCENTAJE		33%	67%

Fuente: Correspondencia

Pendientes a Responder Diciembre 2016

PENDIENTES A RESPONDER A DICIEMBRE 2016	
RECTORÍA	7
VICERRECTORIA ACADÉMICA	39
SECRETARIA GENERAL	11
TALENTO HUMANO	5
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN DE EXTENSION Y TRASFERENCIA ACADÉMICA	2
TESORERIA	1
INSTITUTO BACHILLERATO TECNICO INDUSTRIAL	2
ARCHIVO	1
TOTAL SIN RESPONDER	68

Fuente: Correspondencia

Nota Explicitaría: Se aclara que, en el informe del 2º semestre de 2016, presenta pendientes por responder un total de 621 peticiones, ya que los totales son semestrales, sin embargo, a diciembre 31 de 2016 el total de pendientes por responder es de 68 peticiones.

Fuente: Correspondencia



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

6. CONCLUSIONES:

En conclusión, las PQRS´D para el segundo semestre del 2016, se radicaron 1.921 teniendo en cuenta que el 64% son contestadas, y el 36% pendientes por responder.

7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- En el tema correspondiente a las PQRS´D pendientes por responder ha disminuido, pero se recomienda hacer un esfuerzo significativo y en los rubros no dejar más del 50% de las PQRS´D pendientes por contestar como en el caso de los “**Derechos de Petición**” con un 62%,
- Trámites de pago IBTI de las cuales los 2 trámites están.
- Trámite del pago del Semestre en este caso solo se contestó 1 de los 3 trámites radicados.
- Se recomienda tener más cuidado en atender estas peticiones, toda vez que la atención inoportuna, puede generar presumiblemente un desacato, originándose de esa manera una presunta indagación disciplinaria.

Cordialmente,

Original Firmado

LUIS EDUARDO YUNQUE MATAMOROS
Profesional Especializado
OFICINA DE CONTROL INTERNO