



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733090



SI-CER733052



INFORME DE PQRSD, PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR, OTROS DE INTERÉS Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C OCTUBRE DE 2020



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO	4
5. SOLICITUDES RECIBIDAS	4
5.1 SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN	4
5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA.....	5
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO.....	6
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS	7
5.5 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE.....	9
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.....	10
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN....	10
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.....	10
9. ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO	10
10. FELICITACIONES.....	16
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD	16
12. RECOMENDACIONES	17

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Atención al Ciudadano dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas desde el 15 de octubre hasta el 14 de noviembre de 2020.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el Sistema de Información SIAC, posteriormente, se verificó el tratamiento dado a las peticiones en la ejecución del trámite realizadas por los procesos y dependencias.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias interpuestas de forma virtual y ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC las cuales son registradas en el Software de correspondencia y PQRSD "SIAC", con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

3. ALCANCE

El propósito es evidenciar la atención a de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por la ciudadanía ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC, durante el período comprendido entre el 15 de octubre al 14 de noviembre 2020.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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. SOLICITUDES RECIBIDAS

De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 15 de octubre hasta el 14 de noviembre de 2020, un total de **283 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

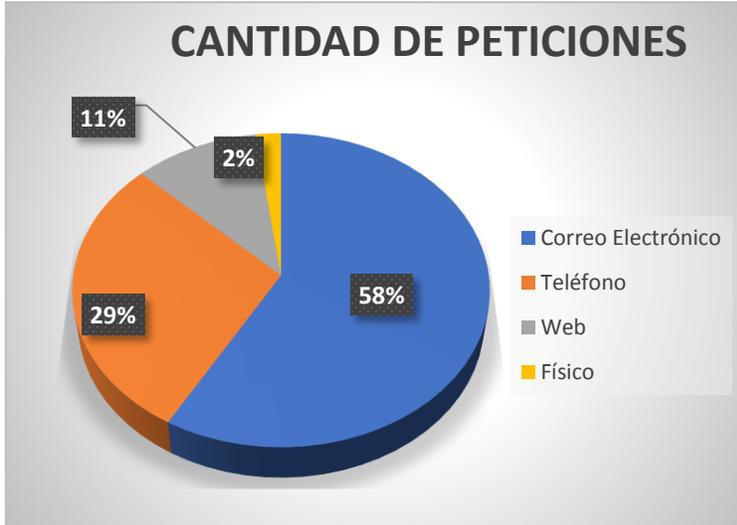
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de SIAC:

5.1 SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

La Oficina de atención al ciudadano dispone de diferentes de canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De conformidad con la información registrada en SIAC, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar las solicitudes ante la ETITC fue el canal de correo electrónico con un porcentaje del 58%, seguido por el canal de teléfono, con un porcentaje del 29%, seguido de las peticiones por página web con el 11% del total; y el canal físico con el 2% del total de la participación.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



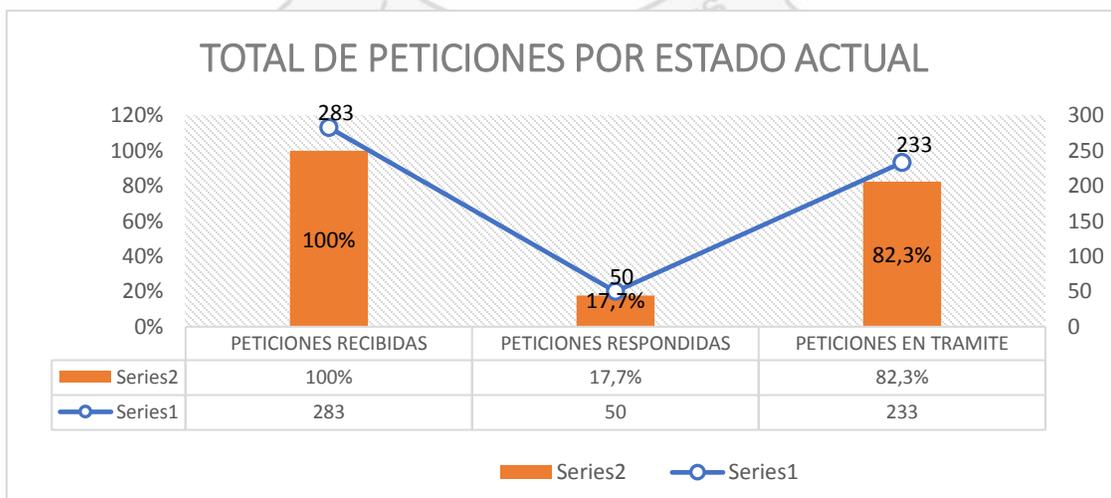
CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
Correo Electrónico	165
Teléfono	82
Web	30
Físico	6
TOTAL	283

Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 15 de octubre al 14 de noviembre de 2020, son: IBTI con el 21.6% (61), del total de peticiones recibidas, seguida por Vicerrectoría académica con una participación del 17.7% (50) y el área de registro y control, reflejando el 15.9% (45) del total de las peticiones recibidas.

A continuación, se presenta el total las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones recibidas durante el periodo.



Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano



TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	% DE PARTICIPACION
IBTI	61	3	58	21,6%
Vicerrectoría Académica	50	6	43	17,7%
Registro y Control	45	20	25	15,9%
Facultad Procesos	22	2	20	7,8%
Vicerrectoría Investigación	19		19	6,7%
Facultad Mecatrónica	13		14	4,6%
Gestión IT	12	1	11	4,2%
Talento Humano	12	4	8	4,2%
Facultad de Sistemas	11	7	4	3,9%
Tesorería	7		7	2,5%
Facultad Electromecánica	6	2	4	2,1%
Especializaciones	5		5	1,8%
Extensión y Proyección Social	4		4	1,4%
Facultad Mecánica	4	4		1,4%
Centro de Lenguas	3		3	1,1%
Talleres y Laboratorios	2		2	0,7%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	1	1	0,7%
Almacén General	1		1	0,4%
Calidad	1		1	0,4%
ORII	1		1	0,4%
Rectoría	1		1	0,4%
Secretaría General	1		1	0,4%
TOTAL	283	50	233	100%

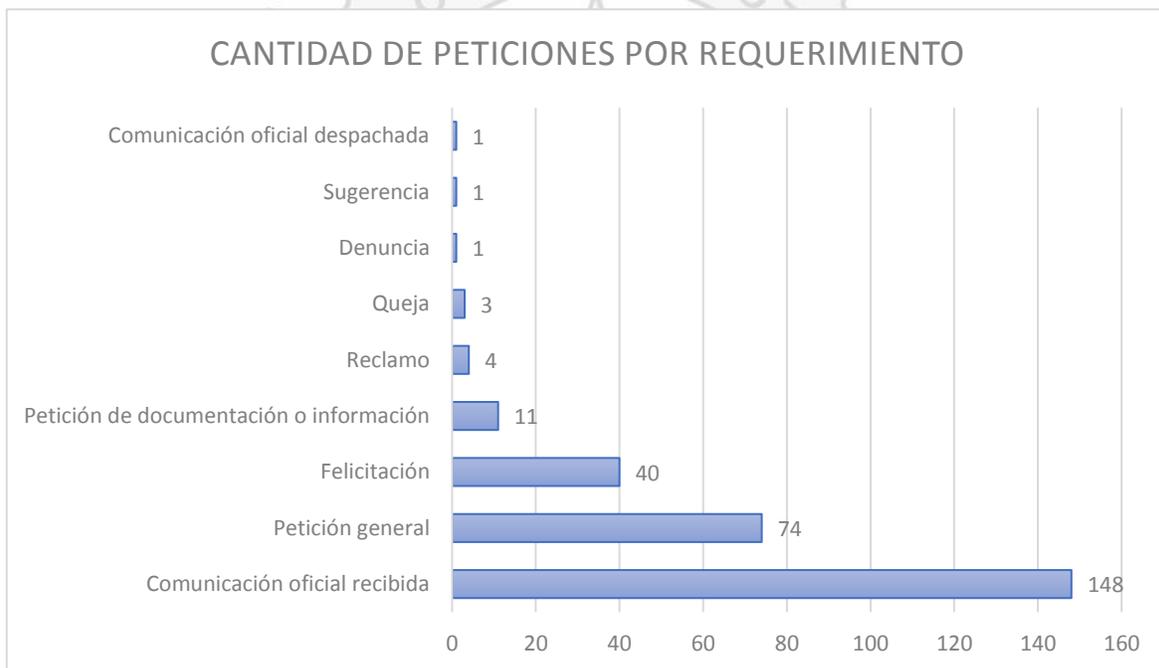
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 15 de octubre y el 14 de noviembre de 2020, fue “comunicación oficial recibida” con un 52.3% (148) y “Petición general” con una participación de 26.1% (74), seguido de felicitaciones con el 14.1% (40), de documentación o información con 3.9% (11) finalmente reclamos con 1.4% (4), quejas 1.1% (3), denuncia 0.4% (1) para sugerencias 0.4% (1) y comunicación oficial despachada 0.4% (1) en 1.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Comunicación oficial recibida	148	52,3%
Petición general	74	26,1%
Felicitación	40	14,1%
Petición de documentación o información	11	3,9%
Reclamo	4	1,4%
Queja	3	1,1%
Denuncia	1	0,4%
Sugerencia	1	0,4%
Comunicación oficial despachada	1	0,4%
Total	283	100%



Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano.

5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, denuncias y sugerencia presentados, reflejados con el estado actual de cada una.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



QUEJAS - PQRS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
Facultad Electromecánica	1	0	1
queja por clases	1	0	1
Vicerrectoría Académica	2	0	2
Deficiencia en calidad de educación virtual	1	0	1
Queja abandono por parte de la facultad de sistemas a los estudiantes	1	0	1
TOTAL	3	0	3

RECLAMOS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
Facultad Mecánica	1	0	1
Error en el código SNIES (52704) del programa de ingeniería en diseño de máquinas y productos industriales	1	0	1
Vicerrectoría Académica	2	1	3
Error en código SNIES	0	1	1
Error en el código SNIES (52704) del programa ingeniería en diseño de máquinas y productos industriales.	1	0	1
Error en el código SNIES (52704) del programa ingeniería en diseño de máquinas y productos industriales.	0	1	1
TOTAL	3	1	4

DENUNCIAS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	0	1
Inconformidad con la gestión administrativa de decano de electromecánica	1	0	1
TOTAL	1	0	1



SUGERENCIAS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
ORII	1	0	1
Asesoría en temas de internacionalización, convenios interinstitucionales - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	1
TOTAL	1	0	1

De la cantidad total de 9 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y/o DENUNCIAS interpuestos durante el 15 de octubre al 14 de noviembre de 2020; al finalizar el periodo, el total, solo se encuentran 8 en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 15 de septiembre hasta el 14 de octubre de 2020, del total de **PQRSD** radicadas en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite, se recibió un total de 9 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 3.2%, del total son 3 quejas, 1 denuncia, 4 reclamos y 1 sugerencias, las cuales se encuentran en trámite, cumpliendo los términos establecidos en la 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*”.

5.5 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE

A continuación, se presenta la tipificación de los 174 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 15 de octubre al 14 de noviembre de 2020, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos.

TIPO DE PETICION	TOTAL
Certificado de Ingresos y trámites académicos	45
Certificados y constancias de estudios	41
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	33
Correos - mesa de ayuda	17
Reclamación nómina	12
Grado de pregrado y posgrado	9
Reingreso a un programa académico	8
Contenido del programa académico	5
aplazamiento	2
Registro de asignaturas	1
Movilidad académica	1
Certificado de notas	0
Certificados ingresos y retenciones	0
TOTAL PETICIONES	174

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



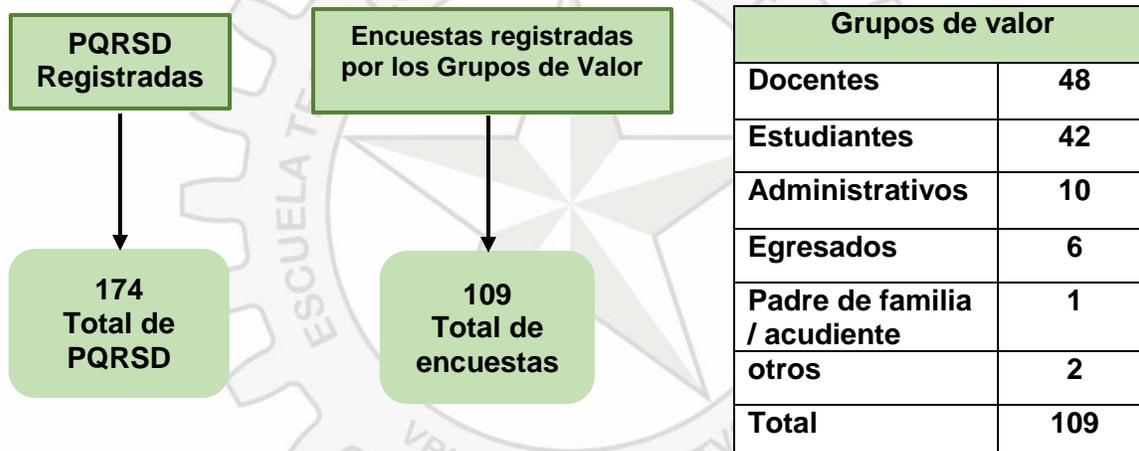
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el periodo comprendido del 15 de octubre al 14 de noviembre de 2020, del total recibido, no se recibió peticiones para trasladar a otras entidades.

7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Para el presente periodo la entidad no recibió ninguna PQRSD, en el cual se niegue información a un ciudadano.

8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.



Del total de las 283 PQRSD registradas, 109 corresponden a las encuestas de evaluación del servicio recibidas por los grupos de valor.

9. ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

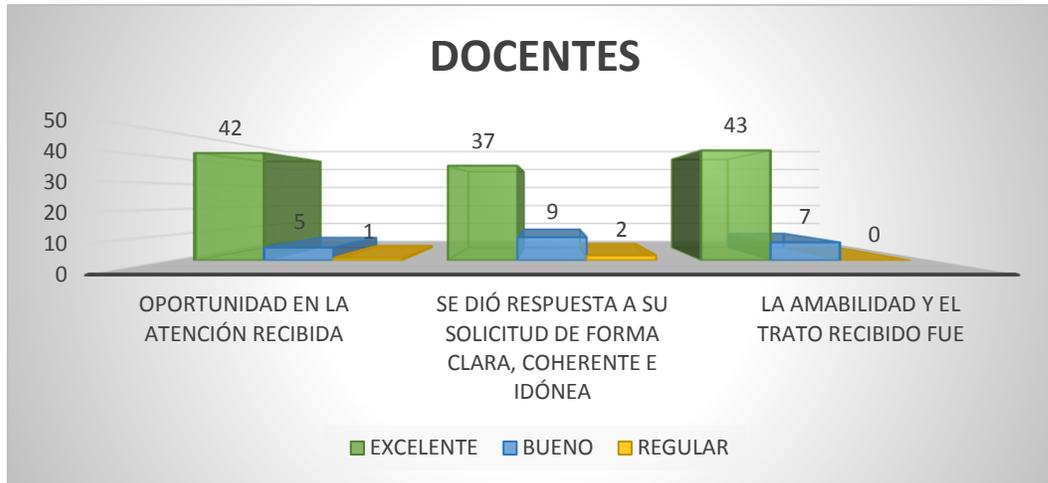
Para la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central es importante conocer la satisfacción en el servicio prestado de las partes interesadas a partir de su opinión, para ello, se implementó la evaluación virtual a través de link <https://cutt.ly/agcZlql> a partir del mes de septiembre de 2020.

Durante el período del 15 de octubre al 14 de noviembre de 2020 se diligenciaron 109 encuestas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 48 docentes, 42 estudiantes, 10 administrativos, 6 egresados, 1 padre de familia/acudiente y 2 otros.

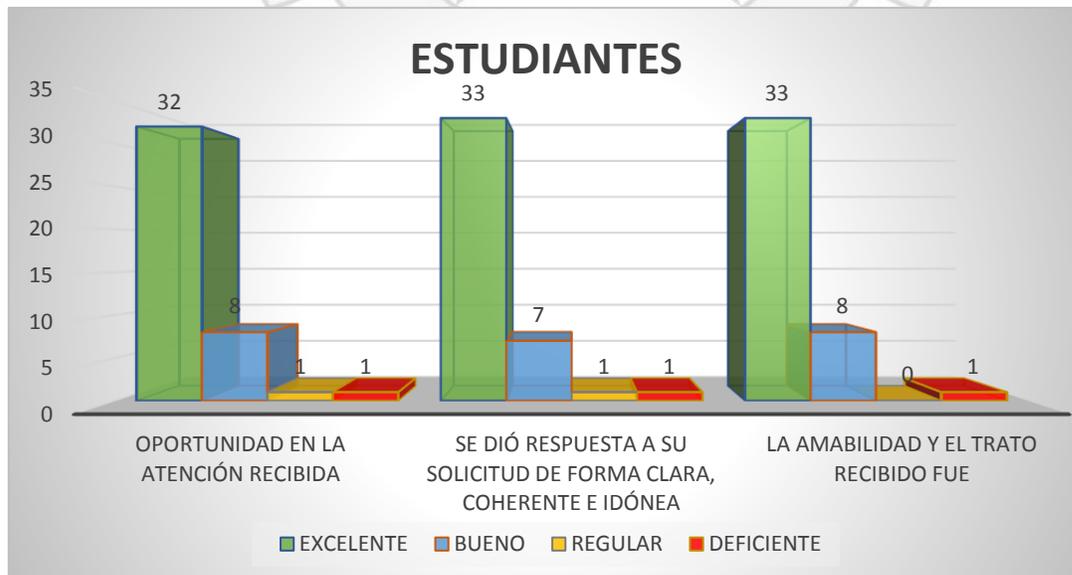
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De los 48 docentes que evaluaron el servicio, 42 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 5 que era buena y 1 que era regular; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 37 manifestaron que era excelente, 9 que era buena y 2 que era regular y frente a la amabilidad y el trato recibido 43 manifestaron que era excelente y 7 que era buena.



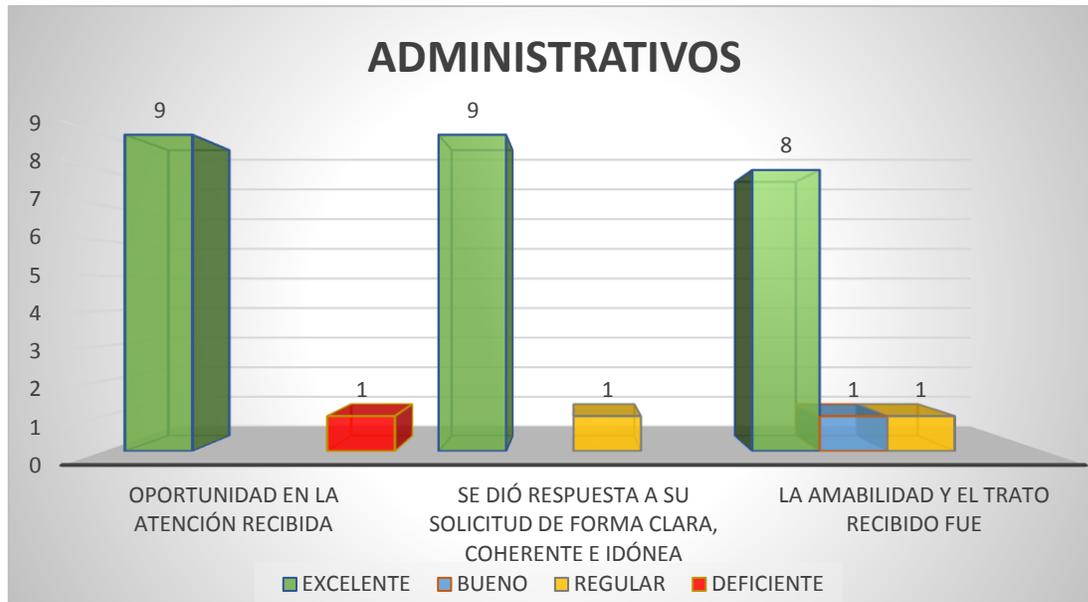
De los 42 estudiantes que evaluaron el servicio 32 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 8 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 33 manifestaron que era excelente, 7 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 33 manifestaron que era excelente, 8 que era buena y 1 que era deficiente.



CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De los 10 administrativos que evaluaron el servicio 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 1 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 9 manifestaron que era excelente y 1 que era regular y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que era excelente, 1 que era buena y 1 que era regular.



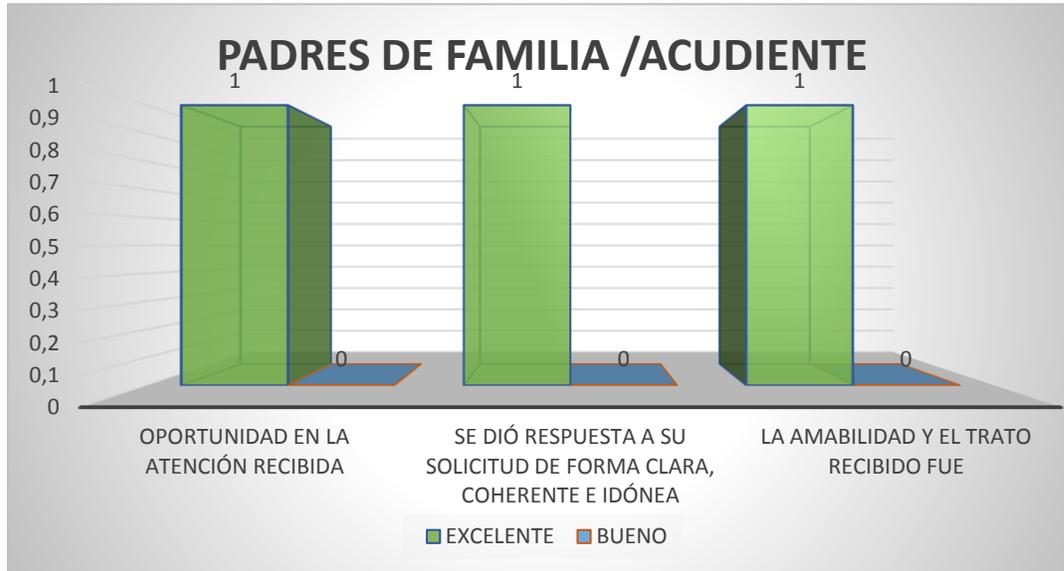
De los 6 egresados que evaluaron el servicio 6 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 5 manifestaron que era excelente y 1 que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido 6 manifestaron que era excelente.



CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Un padre de familia/acudiente que evaluó el servicio manifestó que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea manifestó que era excelente y frente a la amabilidad y el trato recibido manifestó que era excelente.



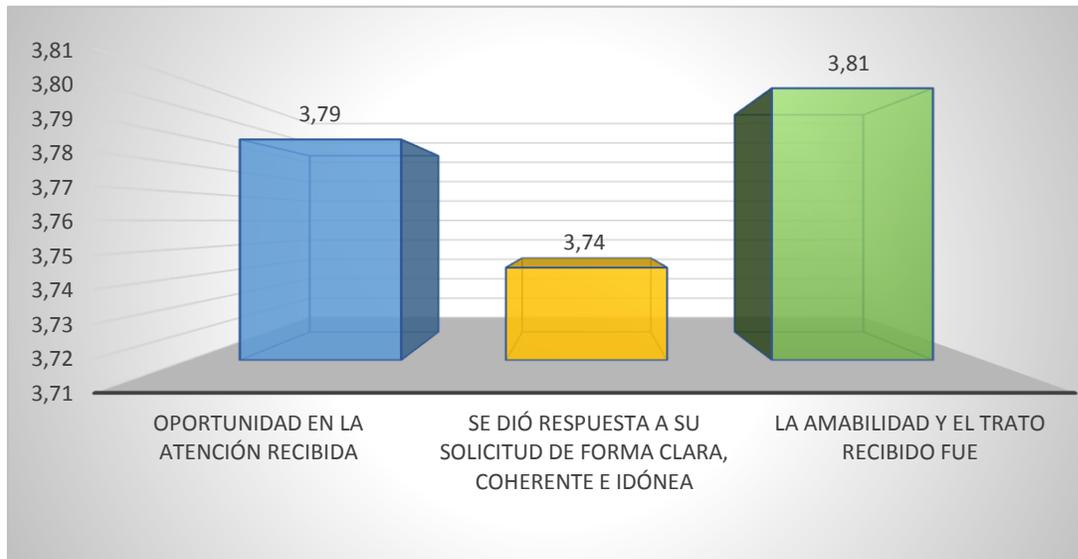
De las 2 evaluaciones realizadas por otras personas externas a la ETITC, que evaluaron el servicio 2 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto así se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 2 manifestaron que era excelente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 2 manifestaron que era excelente.



CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Para obtener un promedio se cualificaron las evaluaciones así: Excelente con un puntaje de (4), Bueno con un puntaje de tres (3), Regular con dos (2) y Deficiente con uno (1), teniendo en cuenta lo anterior en términos de la oportunidad en la atención recibida el promedio fue de 3,66 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,71 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,73.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante este período, se observa que en términos generales se encuentran satisfechos con el servicio prestados por los funcionarios de la entidad.

Sin embargo, los aspectos en los que la oportunidad en la atención recibida, o en cuanto así se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea o frente a la amabilidad y el trato recibido, fueron evaluados como regular o deficiente, se analizaron y registraron como una PQRSD en el SIAC, para que el evaluador recibiera respuesta frente a su situación particular.

En relación a la pregunta: ¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?

Durante este período los aspectos resaltados por los usuarios son: la calidad y oportunidad del servicio, la claridad y el tiempo de respuesta, el conocimiento, disponibilidad, amabilidad, disposición y cordialidad de los funcionarios, así como la responsabilidad, el carisma y la empatía en la atención y la eficacia en los procesos.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

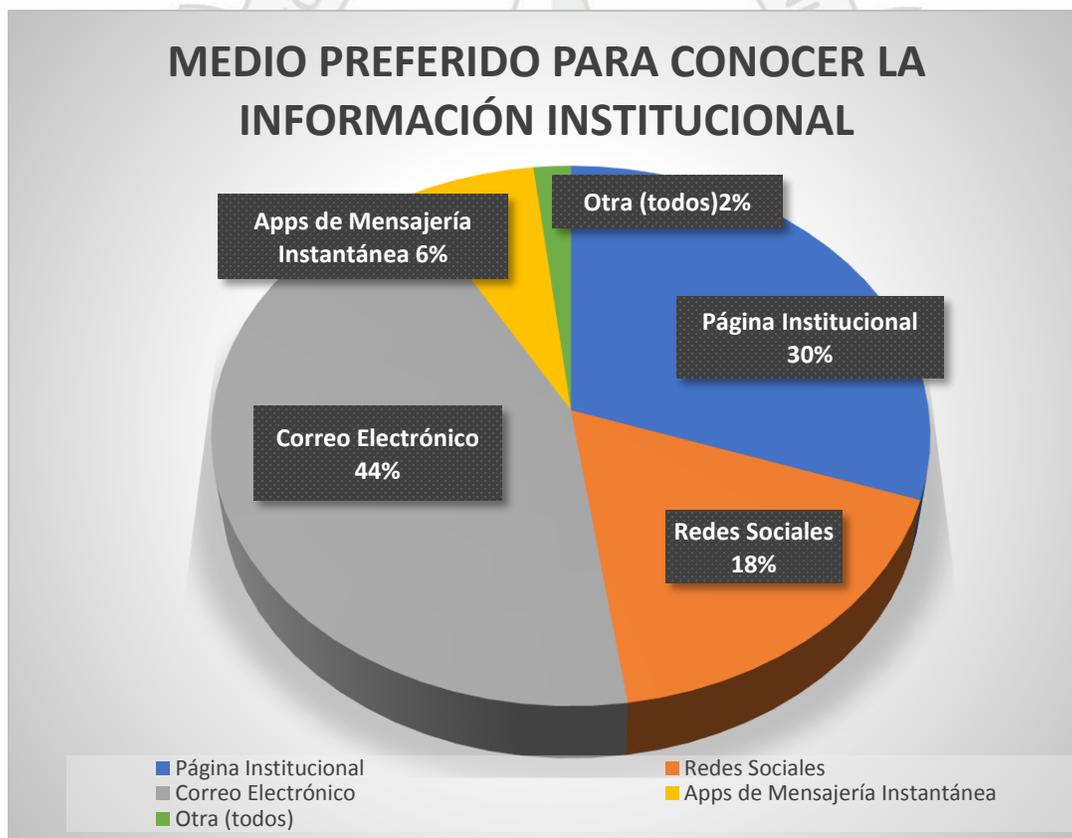


En relación a la pregunta: ¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?

Durante este período los aspectos en cuales los usuarios sugieren que se puede mejorar, son: la retroalimentación al estudiante de las fechas, información actualizada en la página institucional y de fácil acceso y la unificación de la información entre las diferentes áreas de la entidad.

En relación a la pregunta: ¿A través de que medio le gustaría que se publicara o se le diera a conocer información de su interés de la ETITC?

Durante este período los medios sugeridos por los usuarios, son: El correo electrónico con un 44%, la página institucional con un 30%, las redes sociales con un 18%, las apps de mensajería instantánea con un 6% y otras opciones donde consideran que a través de todos los medios el 2%.





10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 15 de octubre y el 14 de noviembre, se recibieron 40 felicitación para las siguientes áreas Rectoría (1), Vicerrectoría de investigación (3), Centro de lenguas (2), Gestión IT (3), Extensión y desarrollo (1), Facultad de mecatrónica (5), Tesorería (1), Talleres y laboratorios (2), Facultad de procesos (9), Talento humano (3), Registro y control (8), Especializaciones (1) y Calidad (1) a través de la evaluación virtual del servicio prestado.

11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD

1. Mediante del sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRSD la Oficina de atención al ciudadano realiza el respectivo seguimiento a las diferentes solicitudes, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que interponen los ciudadanos.
2. La Oficina de atención al ciudadano cuenta con una oficina disponible para el recibo y radicación para los usuarios que requieran registrar sus peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central con los siguientes canales habilitados:
 - a. Un canal telefónico 3443000 Ext 101, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para presentar sus solicitudes o peticiones.
 - b. La página web de la Institución, mediante el link de contacto: <https://siac.itc.edu.co/>
 - c. El correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co, encargado de recibir los documentos de los ciudadanos para su respuesta.
 - d. Atención presencial para recibir las PQRSD de la ciudadanía de forma verbal o mediante documento radicado en la Calle 13 No. 16 – 74 de la ciudad de Bogotá, D.C.
3. Actualmente se encuentran publicados los informes mensuales relacionados con el tratamiento de las PQRSD presentadas por la ciudadanía ante la ETITC en el link <http://www.itc.edu.co/es/ayuda/informes>, , cumpliendo así, lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



Distrito Capital", y la Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

12. RECOMENDACIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano presenta a continuación las recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias o acceso a la información, que los ciudadanos interponen ante la ETITC, con el fin de ser tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de las Dependencias, así como también, por la alta dirección:

1. El trámite de las peticiones presentadas por la ciudadanía fue gestionado dentro de los términos de Ley y con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el "Manual de Servicio al Ciudadano".
2. Se socializan los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información, con el fin de estimular su uso.
3. Se incluyó la tipificación de los diferentes OPAS y tramites presentados por la ciudadanía.
4. Se requirió la inclusión de solicitudes trasladadas a otras instituciones.
5. Se anexó el punto solicitudes a las que no se negó el acceso a la información.
6. Se presenta la necesidad de incluir los grupos de valor y de interés.
7. Se incluyeron los resultados obtenidos de las encuestas de evaluación del servicio prestado.

Elaboró: Gestión Documental y Calidad

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---