



**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 SEPTIEMBRE DE 2020



SC-CER733050



SI-CER733052



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. MARCO NORMATIVO	4
5. SOLICITUDES RECIBIDAS.....	4
5.1 SOLICITUDE RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN.....	4
5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA	5
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO	7
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS.....	8
5.5 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE.....	11
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	11
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	11
8. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO	12
9. FELICITACIONES	16
10. ATENCION A LOS CANALES DE PQRSD	16
11. RECOMENDACIONES	18

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



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 septiembre hasta el 14 de octubre 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 septiembre y el 14 de octubre de 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 septiembre hasta el 14 de octubre de 2020, un total de **197 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

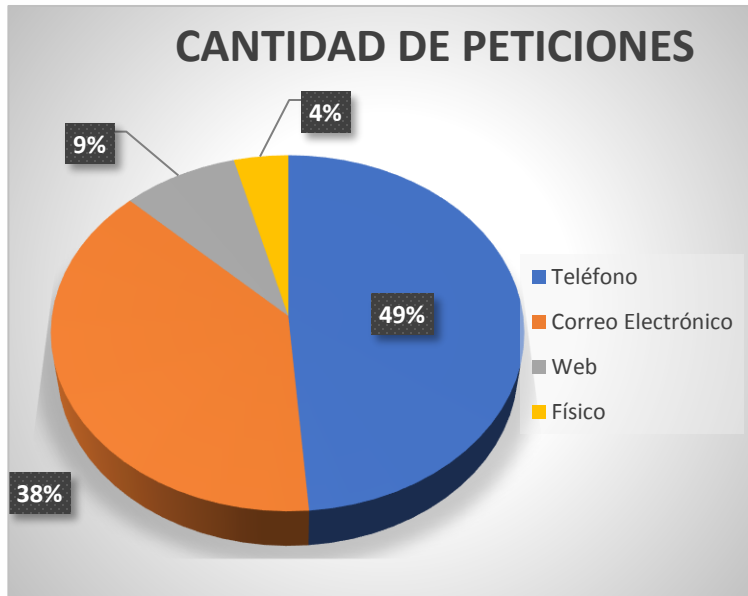
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de SIAC:

5.1 SOLICITUDE RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

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 teléfono, con un porcentaje del 49%, seguido de las peticiones por correo electrónico con el 38% del total; la página web con el 9% y el presencial con 4% del total de la participación.

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



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
Teléfono	96
Correo Electrónico	76
Web	17
Físico	8
TOTAL	197

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 de peticiones durante el 15 de septiembre al 14 de octubre de 2020, son: IBTI con el 29% (58), del total de peticiones recibidas, seguida por Vicerrectoría académica con una participación del 22% (43) y el área de registro y control, reflejando el 14% (28) del total de las peticiones recibidas.

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050

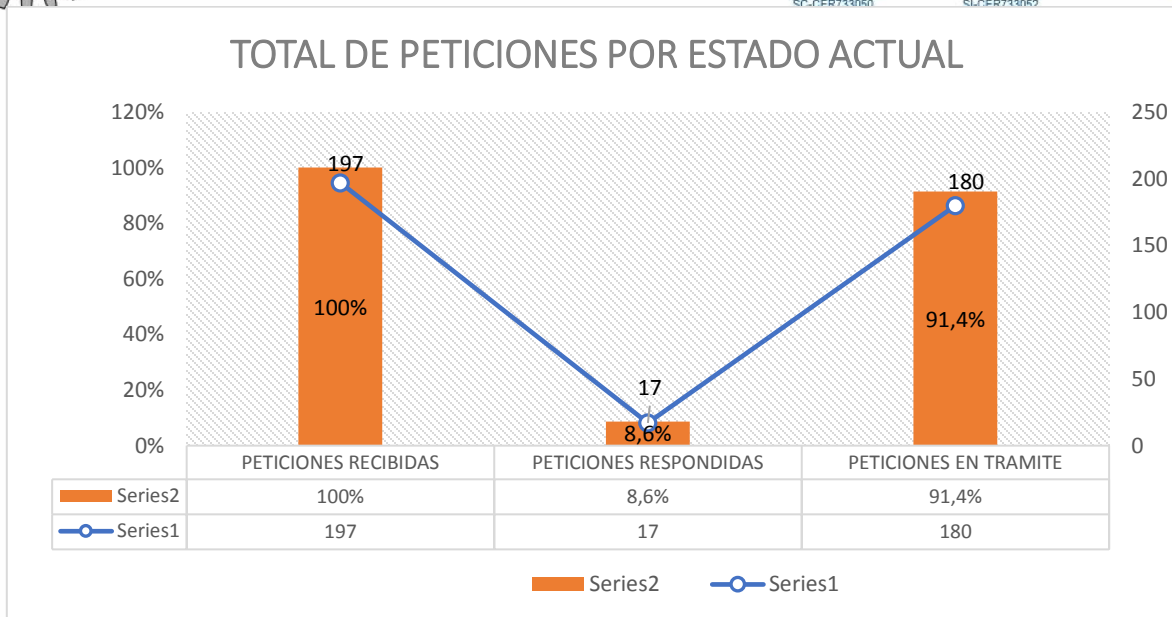


SI-CER733052



DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	% DE PARTICIPACION
IBTI	58	4	54	29%
Vicerrectoría Académica	43		43	22%
Registro y Control	28	5	23	14%
Talento Humano	14	3	11	7%
Tesorería	11	2	9	6%
Facultad de Sistemas	6		6	3%
Extensión y Proyección Social	5		5	3%
Gestión Documental	5		5	3%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5		5	3%
Facultad Electromecánica	4	1	3	2%
Especializaciones	3	1	2	2%
Facultad Mecatrónica	3		3	2%
Facultad Mecánica	2		2	1%
Facultad Procesos	2	1	1	1%
Gestión IT	2		2	1%
Secretaría General	2		2	1%
Biblioteca	1		1	1%
Bienestar Universitario	1		1	1%
ORII	1		1	1%
Rectoría	1		1	1%
TOTAL	197	17	180	100%

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

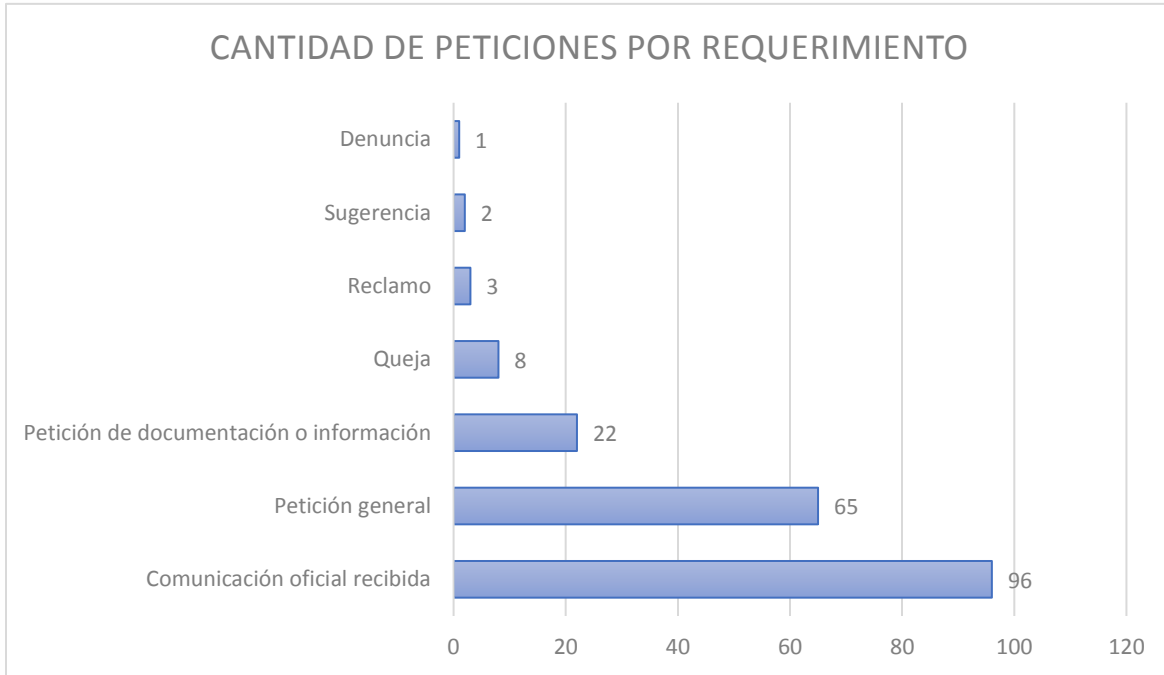


Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 15 de septiembre y el 14 de octubre de 2020, fue “Petición general” con un 82% (151) y “Petición de documentación o información” con una participación de 10% (22), seguido de quejas con el 4% (8), reclamos con 2% (3) y finalmente la sugerencias con 1% (2) y denuncia 1% para reflejada en 1 recibida.

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición general	151	82%
Petición de documentación o información	22	10%
Queja	8	4%
Reclamo	3	2%
Sugerencia	2	1%
Denuncia	1	1%
Total	197	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.

QUEJAS – PQRSD

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
IBTI	2	0	2
TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA ANONIMO POR SALUD	1	0	1
TRASLADO POR COMPETENCIA Petición 230559 2020. Atención a padres de familia.	1	0	1
TOTAL	2	0	2

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



QUEJAS - EVALUACION DEL SERVICIO

SC-CER733050

SI-CER733052

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
FACULTAD MECATRONICA	2	0	2
Certificado de ingresos y retención. Adquisición de una Tablet y el programa Mathtype pero no fue adquirido ningún producto - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	1
Solicitud información - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	1
FACULTAD PROCESOS	1	0	1
QUEJA Claridad en la inscripción de la asignatura Ingles V - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	1
REGISTRO Y CONTROL	1	0	1
Solicitud de notas #2 - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	1
Vicerrectoría académica	1	0	1
Contenido pes - EVALUACION DEL SERVICIO			
Vicerrectoría Administrativa	1	0	1
QUEJA ATENCION MESA DE AYUDA - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	1
TOTAL	6	0	6

RECLAMOS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	1	0	1
Proceso de Graduación Ingeniería	1	0	1
TALENTO HUMANO	1	0	1
Nómina	1	0	1
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	1	0	1
Demora en entrega de Certificados Lean Manufacturing	1	0	1
TOTAL	3	0	3

DENUNCIAS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	0	1
Denuncia irregularidades Decanatura de sistemas	1	0	1
TOTAL	1	0	1

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



SUGERENCIAS EVALUACIÓN DEL SERVICIO

AREA / ASUNTO	EN TRÁMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
Extensión y Proyección Social	1	0	1
Consulta certificado de notas - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	1
ORII	1	0	1
Asesoría en temas de internacionalización, convenios interinstitucionales - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	1
TOTAL	2	0	2

De la cantidad total de 14 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y/o DENUNCIAS interpuestos durante el 15 de septiembre al 14 de octubre de 2020; al finalizar el periodo, el total, solo se encuentran 14 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 14 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 7%, del total son 8 quejas, 1 denuncia, 3 reclamos y 2 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 88 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 15 de septiembre al 14 de octubre de 2020, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos.

TIPO DE PETICION	TOTAL
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	37
Certificados y constancias de estudios	18
Reingreso a un programa académico	8
Contenido del programa académico	5
Certificado de notas	4
Grado de pregrado y posgrado	4
Registro de asignaturas	4
Certificados ingresos y retenciones	2
Movilidad académica	2
Aplazamiento	1
Certificado de Ingresos y trámites académicos	1
Correos - mesa de ayuda	1
Reclamación nómina	1
TOTAL	88

6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el periodo comprendido del 15 de septiembre al 14 de octubre de 2020, del total recibido, 3 de las peticiones fueron trasladadas a otras entidades.

NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICADO
4601-2020	30/09/2020
4603-2020	30/09/2020
4684-2020	7/10/2020

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

Para el presente informe de PQRSD con corte del 14 de septiembre al 15 de octubre de 2020, dentro del total de las solicitudes recibidas, ninguna fue negada.

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



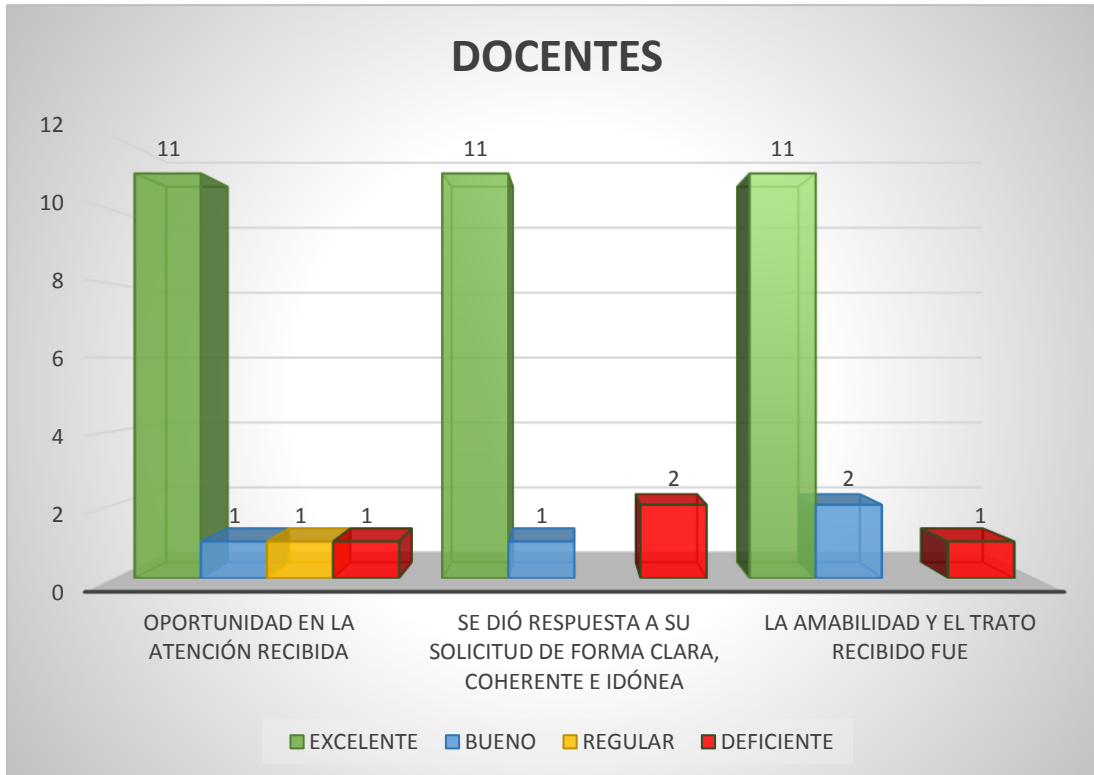
SC-CER733050



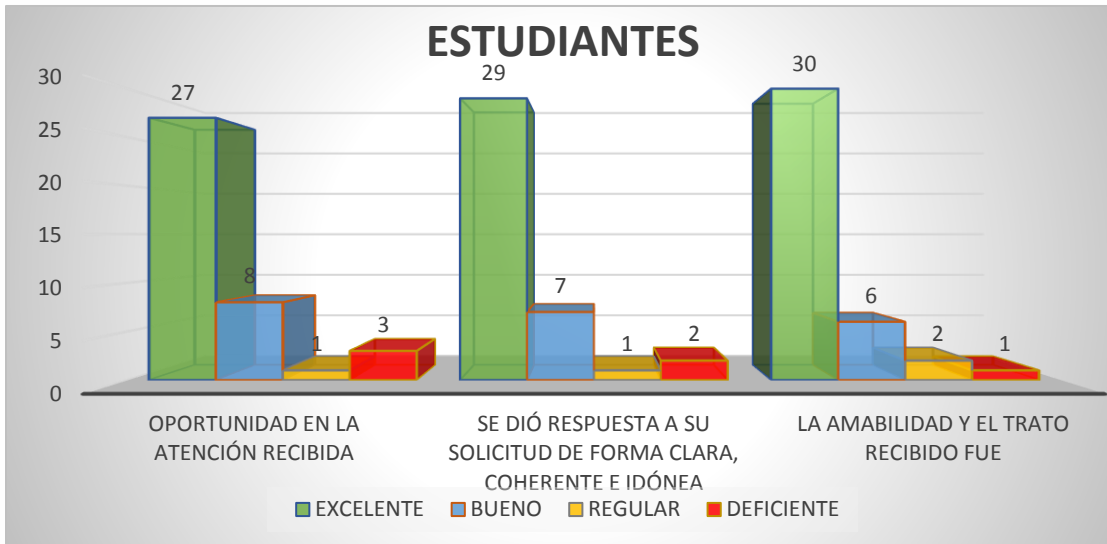
SI-CER733052



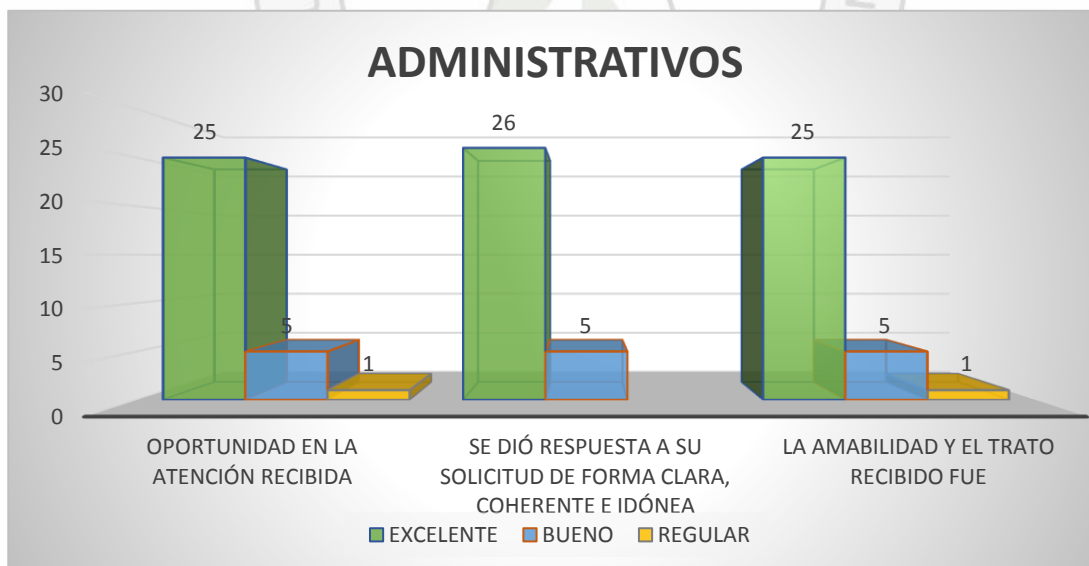
8. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO



De los 14 docentes que evaluaron el servicio, 11 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 1 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 11 manifestaron que era excelente, 1 que era buena y 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 11 manifestaron que era excelente, 2 que era buena y 1 que era deficiente.



De los 39 estudiantes que evaluaron el servicio 27 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 8 que era buena, 1 que era regular y 3 que era deficiente; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 29 manifestaron que era excelente, 7 que era buena, 1 que era regular y 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 30 manifestaron que era excelente, 6 que era buena, 2 que era regular y 1 que era deficiente.



De los 31 administrativos que evaluaron el servicio 25 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 5 que era buena y 1 que era regular; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 26 manifestaron que era excelente y 5 que era buena y frente a la amabilidad

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



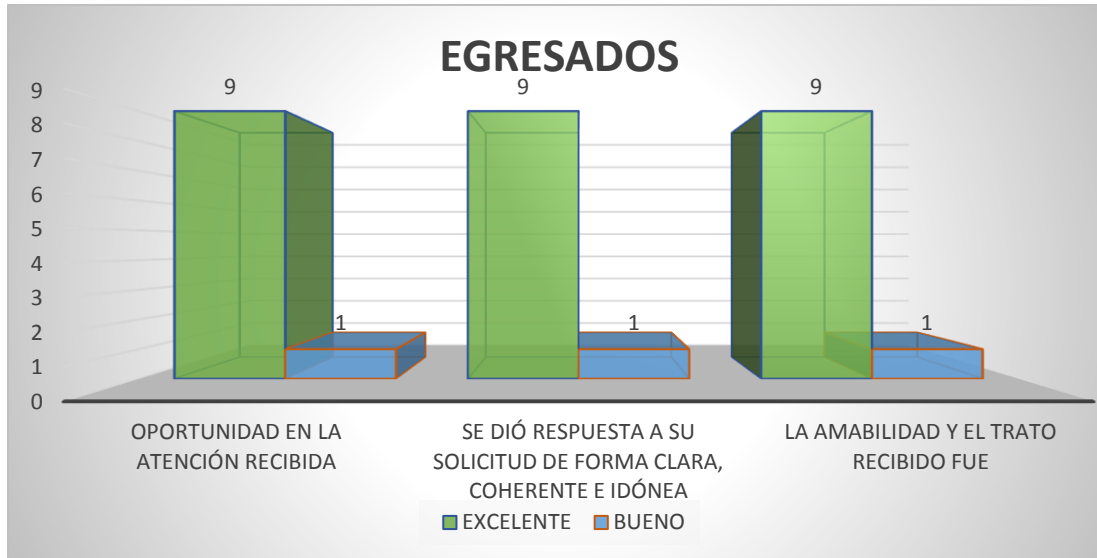
SC-CER733050



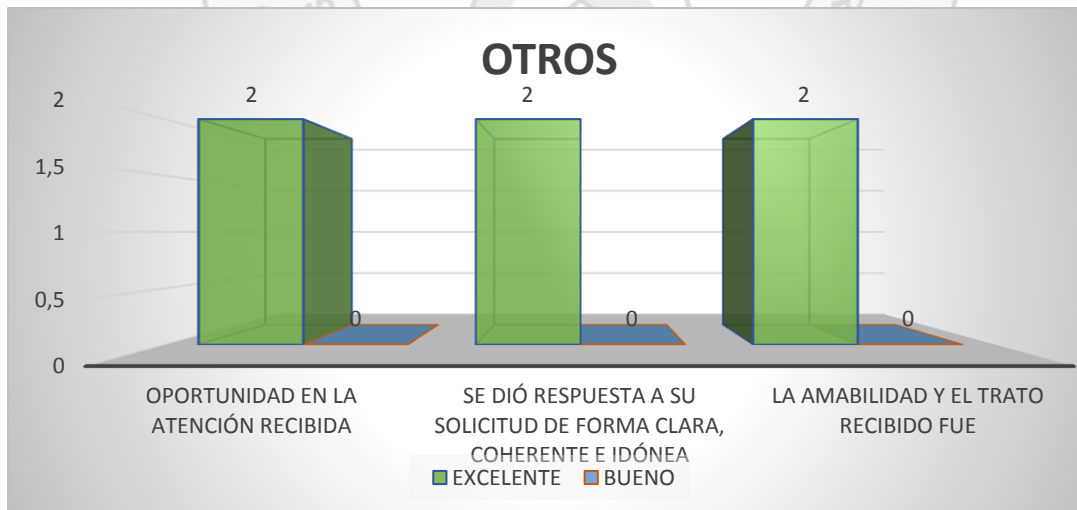
SI-CER733052



y el trato recibido 25 manifestaron que era excelente, 5 que era buena y 1 que era regular.

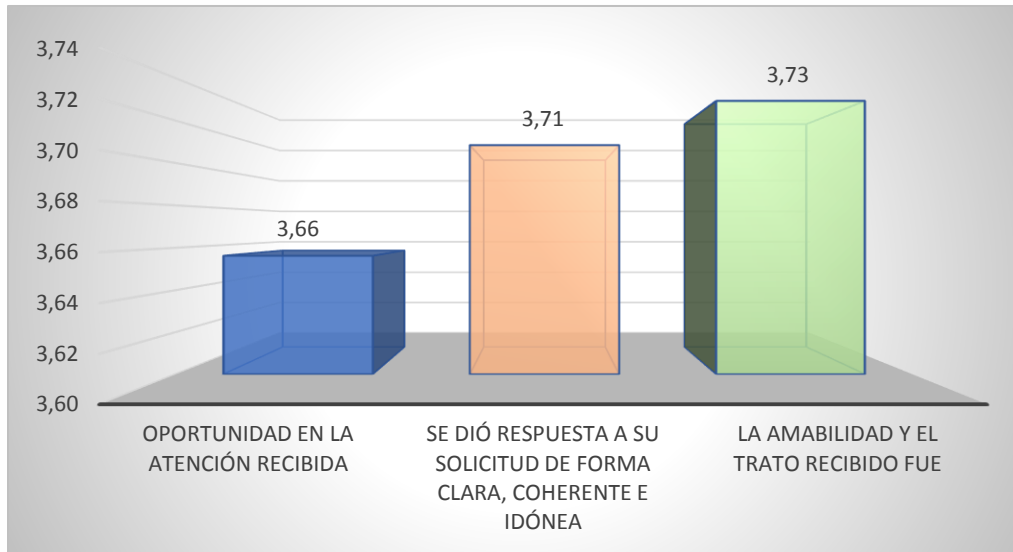


De los 10 egresados que evaluaron el servicio 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 1 que era buena; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 9 manifestaron que era excelente y 1 que era buena y frente a la amabilidad y el trato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



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.

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: el conocimiento y dominio de los temas, la empatía, el buen trato, la disposición, la agilidad, el compromiso, la actitud, y la amabilidad de los funcionarios; la oportunidad, claridad y eficacia de la respuesta.

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

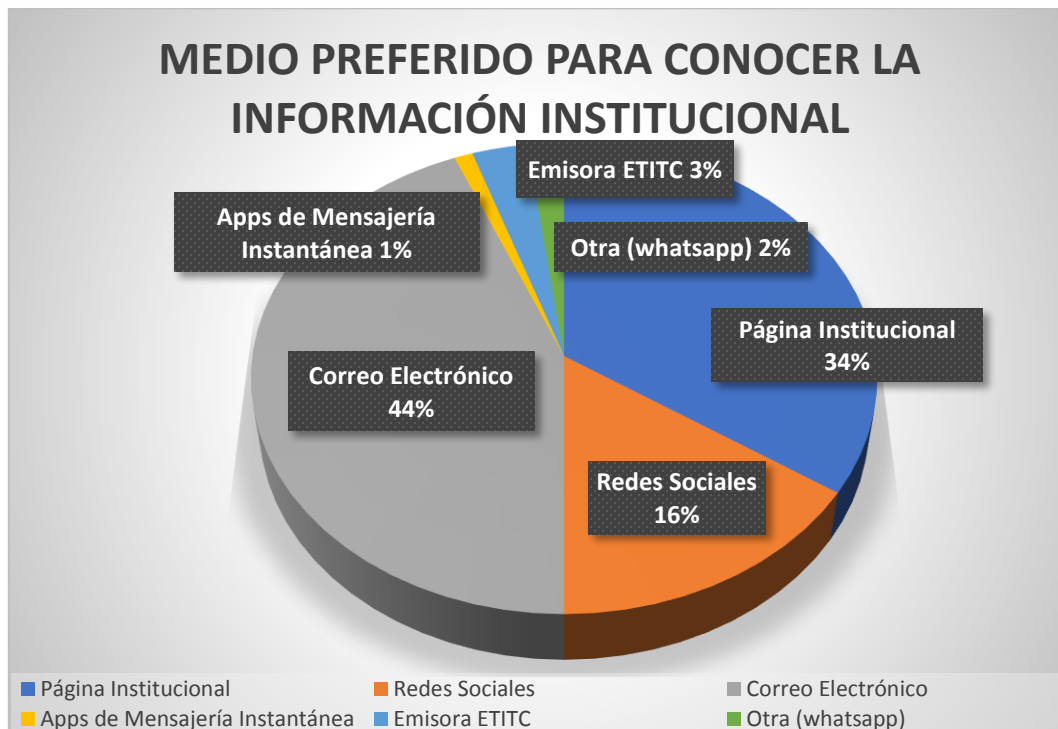
Durante este período los aspectos en cuales los usuarios sugieren que se puede mejorar, son: la actualización constante de la página institucional, mayor información y visibilidad de los trámites, colocar un chat en línea que permita de forma rápida solucionar inquietudes, disminuir el tiempo de los certificados 5 días es mucho tiempo, informar a tiempo a toda la comunidad académica las situaciones que puedan colocar en riesgo la seguridad de la información y la de los equipos a causa de correos maliciosos.

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



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 44%, la página institucional con un 34%, las redes sociales con un 16% la emisora con un 3%, otras opciones como el WhatsApp el 2% y las apps de mensajería instantánea con un 1%



9. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 15 de septiembre y el 14 de octubre, se recibió felicitación para el área de Relaciones interinstitucionales a través de la evaluación virtual del servicio prestado.

10. ATENCION A LOS CANALES DE PQRSD

- 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.

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



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 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*".



SC-CER733050



SI-CER733052



11. RECOMENDACIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano presenta a continuación las conclusiones, 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 fueron gestionadas 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 socializaron 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. Fue necesario incluir el punto de solicitudes trasladadas a otras instituciones.
5. Se debe anexar el punto solicitudes a las que no se negó el acceso a la información.