



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Bogotá D.C., Julio de 2016



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS - PQRSD
PRIMER 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 enero al 30 de junio 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 Atención al Ciudadano, durante el Primer Semestre del año 2016, se recibieron 4.094 solicitudes por concepto de PQRSD, conforme a la información, se observa lo siguiente:

Tabla No. 1.

PQRSD				
TIPO DE PQRSD	CANTIDAD RADICADOS	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	VENCIDAS
SOLICITUDES	770	71	314	384
QUEJAS	55	6	27	22
DENUNCIAS	2	0	1	1
DERECHOS DE PETICION	64	3	27	34
DEMANDAS	2	0	0	2
ACCION DE TUTELA	1	0	1	0



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL OFICINA DE CONTROL INTERNO

RECURSO DE REPOSICION	1	0	1	0
RECLAMOS	1	0	0	1
RECURSO DE APELACION	1	0	0	1
SUGERENCIAS	5	0	2	2
SOLICITUDES DE INFORMACION	3192	135	3052	6
TOTAL PQRSD	4094	215	3425	453
PORCENTAJE		5%	84%	11%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano

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

- Que de los 4.094 requerimientos recepcionados en el periodo, 3.425 fueron respondidos en el citado periodo, con un porcentaje de cumplimiento del 84%.
- Que de dichos requerimientos recepcionados en el periodo, 215 pertenecen a las PQRSD en estado **“En Trámite”** equivalentes al 5%, Frente al particular es importante inferir que en la mayoría de los casos; las PQRSD quedan en este estado, debido a que, si bien el responsable realiza la respuesta, en el Área de “Atención al Ciudadano” no se conoce dicha respuesta a efectos de poder cambiar el estado de “En Trámite” a “Respondidos”.
- De las PQRS vencidas tenemos 453 con un porcentaje del 11%, normalmente algunas de ellas, no se contestan porque dentro de ellas, están las quejas, solicitudes, derechos de petición, Invitaciones, sugerencias, solicitud de información, entre otras.
- Podemos observar que la mayor participación de las PQRSD está en las solicitudes de información, en materia de recepción de los procedimientos en el Área de Atención al ciudadano, son aquellas solicitudes para todas las dependencias de la ETITC, que incluyen costo del semestre, solicitudes de información a talento humano.

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.



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Solicitudes

Con el siguiente cuadro podemos observar, que el rubro de “**Solicitudes**”, tienen 770 requerimientos recibidos 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 la dependencia con más requerimientos es, **Vicerrectoría Académica**, con 228 requerimientos radicados en Atención al Ciudadano, corresponde al 30% del total de las quejas en el primer semestre del 2016, ya que está área responde por todos los asuntos relacionados con la Educación Superior.

El medio con mayor utilización por los usuarios de los servicios es por ventanilla física y sevenet.

Algunas de las solicitudes más comunes son:

- Aplazamiento del semestre
- Cambio de horario de la materia
- Abono para el próximo semestre
- Cancelación del semestre
- Reintegros

Tabla No. 2

TIPO DE PQRS D	ÁREA COMPETENTE	CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD RADICADOS	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	VENCIDAS	
SOLICITUDES	RECTORIA	VENTANILLA	181	13	23	144	
		PAGINA WEB	2	1	0	1	
		CORREO	1	0	1	0	
	TOTAL SOLICITUDES RECTORIA			184	14	24	145
	TALENTO HUMANO	VENTANILLA	53	12	7	34	
		PAGINA WEB	1	0	0	1	
	TOTAL SAOLICITUDES TALENTO HUMANO			54	12	7	35
	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	VENTANILLA	3	0	0	3	
		CORREO	1	0	0	1	
	TOTAL SOLICITUDES VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA			4	0	0	4
	FACULTAD DE PROCESOS	VENTANILLA	52	7	37	8	



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

COORDINACION BACHILLERATO SEGUNDA DIVISION	VENTANILLA	1	0	0	1
COORDINACION BACHILLERATO TERCERA DIVISION	VENTANILLA	1	0	1	0
COORDINACION BACHILLERATO	VENTANILLA	38	2	27	9
VICERRECTORIA ACADEMICA	VENTANILLA	225	30	82	113
	PAGINA WEB	3	0	1	2
TOTAL SOLICITUDES VICERRECTORIA ACADEMICA		228	30	83	115
FACULTAD ELECTROMECHANICA	VENTANILLA	45	1	19	26
FACULTAD SISTEMAS	VENTANILLA	39	0	38	1
	PAGINA WEB	4	0	4	0
	CORREO	2	0	1	0
TOTAL FACULTAD DE SISTEMAS		45	0	43	1
FACULTAD DE DISEÑO DE MAQUINAS	VENTANILLA	19	1	14	4
	PAGINA WEB	1	0	1	0
TOTAL FACULTAD DE DISEÑO DE MAQUINAS		20	1	15	4
REGISTRO Y CONTROL	VENTANILLA	24	0	18	6
	PAGINA WEB	6	0	1	5
	CORREO	8	0	6	2
	TELEFONO	1	0	1	0
TOTAL SOLICITUDES REGISTRO Y CONTROL		39	0	26	13
BIENESTAR UNIVERSITARIO	VENTANILLA	8	0	7	1
	PAGINA WEB	1	0	1	0
TOTAL SOLICITUDES BIENESTAR UNIVERSITARIO		9	0	8	1
CENTRO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	VENTANILLA	8	3	3	2
	PAGINA WEB	1	0	0	1



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

TOTAL SOLICITUDES CENTRO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL		9	3	3	3
CONTRATACION	PAGINA WEB	1	0	0	1
SISTEMAS	CORREO	1	0	1	0
TESORERIA	VENTANILLA	6	0	2	4
	CORREO	5	0	3	2
TOTAL SOLICITUDES TESORERIA		11	0	5	6
VICERRECTORIA DE INVESTIGACION	VENTANILLA	2	0	0	2
	PAGINA WEB	1	0	0	1
	CORREO	1	0	1	0
TOTAL SOLICITUDES VICERRECTORIA DE INVESTIGACION		4	0	1	3
DECANATURA MECATRONICA	VENTANILLA	6	1	1	4
ESPECIALIZACIONES	VENTANILLA	2	0	1	1
CONTROL INTERNO	VENTANILLA	1	0	1	0
ATENCION AL CIUDADANO	VENTANILLA				
	PAGINA WEB	2	0	2	0
SECRETARIA GENERAL	VENTANILLA	8	0	8	0
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	VENTANILLA	1	0	0	1
CENTRO DE LENGUAS	VENTANILLA	2	0	1	1
	PAGINA WEB	1	0	0	1
TOTAL SOLICITUDES CENTRO DE LENGUAS		3	0	1	2
EGRESADOS	VENTANILLA	1	0	0	1
TOTAL SOLICITUDES POR DEPENDENCIA		770	71	314	384
PORCENTAJE			9%	41%	50%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano

Quejas



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

En este cuadro podemos observar que en el primer semestre del año 2016 el rubro de “**Quejas**” se presentaron 55 requerimientos recepcionados en Atención al Ciudadano, y lo que encontramos en la investigación, la dependencia que más quejas reporta es Secretaria General con 47, representa un 85% del total de las quejas, podemos concluir que de las 55 recibidas, 27 de ellas son respondidas, y el medio más utilizado para la captación de las quejas es por ventanilla de la dependencia de Secretaria General con 29 inconformidades.

Las más comunes son:

- Por mal trato a los estudiantes
- Inconformidad en las notas
- Indisciplina en Bachillerato

Tabla No. 3

TIPO DE PQRS	ÁREA COMPETENTE	CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD RADICADOS	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	VENCIDAS
QUEJAS	SECRETARIA GENERAL/REGISTRO Y CONTROL	PAGINA WEB	4	0	0	4
	SECRETARIA GENERAL/VICERRECTORIA ACADEMICA	PAGINA WEB	2	0	0	2
	TESORERIA	CORREO	2	0	1	1
	SECRETARIA GENERAL	VENTANILLA	29	4	20	5
		CORREO	4	1	1	2
		PAGINA WEB	14	1	5	8
TOTAL QUEJAS SECRETARIA GENERAL			47	6	26	15
TOTAL DE LAS SOLICITUDES POR DEPENDENCIA			55	6	27	22
PORCENTAJE				11%	49%	81%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano

Denuncias, Derechos de Petición, Demandas.

De este rubro en especial, podemos observar que, en el primer semestre del año 2016, fueron 68 solicitudes radicadas en el Área de Atención al Ciudadano, de los cuales 28 son respondidas, y 36 son vencidas. De las 68 solicitudes radicadas, 59 requerimientos son recepcionados en ventanillas personal



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

y (Sevenet) y 5 de ellos por correo electrónico, de los 64 procesos recibido son Derechos de Petición radicados de Secretaria General, un punto a tener en cuenta, 37 procesos son vencidas, llegando al 54%.

Y dentro de ellos encontramos los siguientes:

- Solicitud de documentos
- Solicitud de descuento electoral

Tabla No. 4

TIPO DE PQRS	ÁREA COMPETENTE	CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD RADICADOS	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	VENCIDAS
DENUNCIAS	SECRETARIA GENERAL	VENTANILLA	1	0	0	1
		CORREO	1	0	1	0
TOTAL DENUNCIAS SECRETARIA GENERAL			2	0	1	1
DERECHOS DE PETICION	SECRETARIA GENERAL	VENTANILLA	59	3	26	30
		CORREO	5	0	1	4
TOTAL DE DERECHOS DE PETICION SECRETARIA GENERAL			64	3	27	34
DEMANDA	SECRETARIA GENERAL	VENTANILLA	2	0	0	2
TOTAL DE DEMANDAS, DERECHOS DE PETICION Y DEMANDAS			68	3	28	37
PORCENTAJE				4%	41%	54%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano

Acción de Tutela, Recurso de Reposición, Reclamos Recurso de Apelación.

En el siguiente cuadro encontramos el rubro de Acción de Tutela, Recurso de Reposición, Reclamos y Recursos de Apelación, podemos encontrar un total de 4 procesos radicados, de ellos 2 se encuentran respondidos que es la acción de tutela, y el recurso de reposición, los otros, reclamos y recurso de apelación, se encuentran vencidas, con un grado de cumplimiento del 50%.

Tabla No. 5

TIPO DE PQRS	ÁREA COMPETENTE	CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD RADICADOS	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	VENCIDAS
--------------	-----------------	--------------------	--------------------	------------	-------------	----------



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

ACCION DE TUTELA	SECRETARIA GENERAL	VENTANILLA	1	0	1	0
RECURSO DE REPOCISION	SECRETARIA GENERAL	VENTANILLA	1	0	1	0
RECLAMOS	SECRETARIA GENERAL	PAGINA WEB	1	0	0	1
RECURSO DE APELACION	SECRETARIA GENERAL	VENTANILLA	1	0	0	1
TOTAL DE ACCION DE TUTELA, RECURSO DE REPOCICIÓN, RECLAMOS, RECURSO DE APELACION.			4	0	2	2
PORCENTAJE				0%	50%	50%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano

Sugerencias

En este cuadro podemos observar que, en el primer semestre del año 2016, el rubro de “**Sugerencias**” tenemos 5 procesos radicados en el área de Atención al Ciudadano, de ellos 3 son de Secretaria General, y 1 de Extensión y Proyección Social, de los cuales fueron depositados en la Página Web.

Las sugerencias más comunes son:

- La inseguridad fuera de las instalaciones de la ETITC
- Precaución de los estudiantes cuando corren

Tabla No. 6

TIPO DE PQRS	ÁREA COMPETENTE	CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD RADICADOS	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	VENCIDAS
SUGERENCIA	CENTRO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	PAGINA WEB	1	0	1	0
	SECRETARIA GENERAL		3	0	1	2
	SECRETARIA GENERAL	VENTANILLA	1	0	0	0
TOTAL DE SUGERENCIAS SECRETARIA GENERAL			5	0	2	2
PORCENTAJE				0%	40%	40%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano

Solicitudes de Información



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

En este último rubro “**Solicitudes de Información**” podemos observar que, en el primer semestre del año 2016 se presentaron 3.192 Solicitudes de Información radicadas en el área de Atención al Ciudadano, de las cuales 3.052 son respondidas con un 96%, quedando 135 requerimientos **En Trámite** con un 4%, y 6 solicitudes vencidas.

Las solicitudes son más frecuencia responde el área de atención al ciudadano son:

- Proceso de admisión de educación superior
- Proceso de reintegro
- Admisiones de Educación Superior
- Inscripciones a Educación Superior
- Admisiones Bachillerato
- Duración y costos de los programas de Educación Superior
- Cursos de Educación Superior

Tabla No. 7

TIPO DE PQRSD	ÁREA COMPETENTE	CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD RADICADOS	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	VENCIDAS	
SOLICITUDES DE INFORMACION	TALENTO HUMANO	VENTANILLA	2	0	0	2	
	ATENCION AL CUIDADANO	PAGINA WEB	215	0	215	0	
		CORREO	151	0	150	2	
		TELEFONO	1443	135	1308	0	
		VENTANILLA	1355	0	1355	0	
	TOTAL DE ATENCION AL CUIDADANO			3164	135	3028	2
	EXTENSION Y DESARROLLO	COREEO	3	0	3	0	
		TELEFONO	3	0	3	0	
	TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			6	0	6	0
	BANCO DE ALIMENTOS	COREEO	1	0	1	0	
	COORDINACION BACHILLERATO	COREEO	3	0	3	0	
		TELEFONO	6	0	6	0	
	TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION COORDINACION BACHILLERATO			9	0	9	0



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

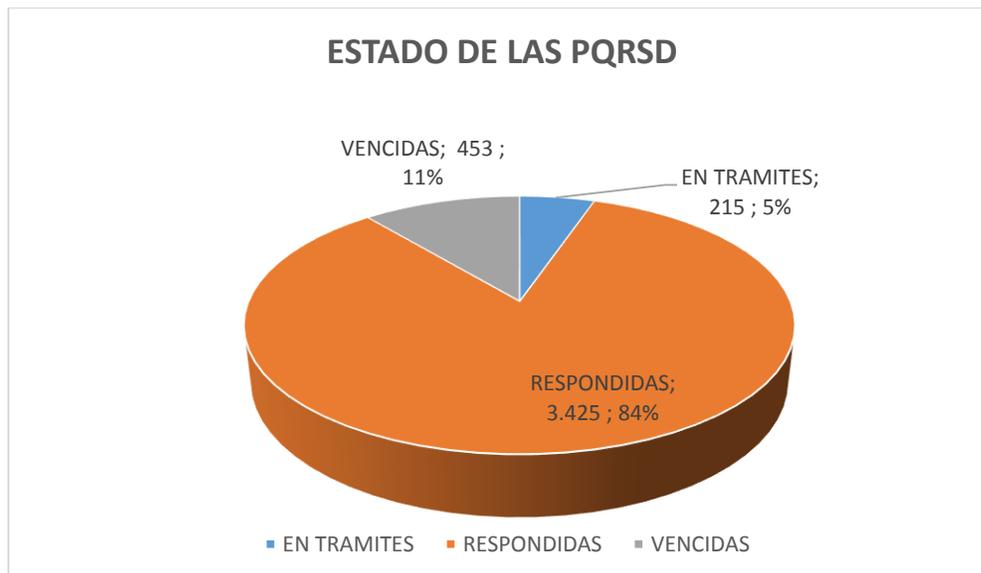
EGRESADOS	COREEO	2	0	2	0
	TELEFONO	5	0	5	0
TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACION EGRESADOS		7	0	7	0
VICERRECTORIA ACADEMICA	VENTANILLA	1	0	0	1
FACULTAD DE SISTEMAS	COREEO	1	0	1	0
SECRETARIA GENERAL	COREEO	1	0	0	1
TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACION		3192	135	3052	6
PORCENTAJE			4%	96%	0%

6. CONCLUSIONES:

Tabla No. 8: Estado de las PQRSD.

CONCEPTO	CANTIDAD	%
EN TRAMITES	215	5%
RESPONDIDAS	3.425	84%
VENCIDAS	453	11%
TOTAL RADICADAS	4.093	100%

Grafica No. 1: Estado de las PQRSD.





ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Con base en la tabla y grafica anterior, se observa lo siguiente:

- Durante el primer semestre del año 2016, la entidad radicó procedente de los ciudadanos 4.093 PQRSD, de las cuales se respondieron 3.425 equivalentes al 84% de las solicitudes, 215 solicitudes quedaron en trámite con un porcentaje del 5%, y 453 solicitudes se vencieron en el citado periodo, equivalente a un porcentaje del 11%.
- Las mayores solicitudes o PQRSD que se recepcionan en la entidad durante el periodo en análisis, se realizaron en la ventanilla personal y (SEVENET).
- Con este orden de ideas la entidad está en capacidad de responder cualquier inquietud sin dejar represar las quejas, es decir se le da respuesta en el debido tiempo.

7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Teniendo en cuenta que 453 solicitudes se vencieron en el citado periodo, equivalente a un porcentaje del 11%, 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

CRUZ ERNESTO QUIÑONES RINCON
Profesional Especializado
OFICINA DE CONTROL INTERNO