



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



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS - PQRS D

I SEMESTRE 2017



TABLA DE CONTENIDO

1. CAMPO DE APLICACIÓN:	3
2. OBJETIVO:	3
3. ALCANCE:	3
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	3
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:	4
5.1. Tipos de Requerimientos:	4
5.2. Medios de Recepción de los Requerimientos:	5
5.2.1 Derechos de Petición	6
5.2.2 Envío de Información	6
5.2.3 Licencia	7
5.2.4 Petición	8
5.2.5 Quejas y/o Reclamos	8
5.2.6 Solicitud de Información	9
5.2.7 Solicitud de Información IBTI	11
5.2.8 Solicitud de Información P.E.S.	12
5.2.9 Solicitudes de información P.E.S.	13
5.2.10 Solicitud Documentos	13
5.2.11 Solicitud de Información IBTI	14
5.2.12 Sugerencia	15
5.2.13 Trámite Administrativo	15
5.2.14 Trámite Bachillerato	16
5.2.15 Trámite Educación Superior Docentes.....	17
5.2.16 Trámite Educación Superior estudiantes	18
5.2.17 Trámite Pago IBTI	19
5.2.18 Trámite Pago Semestre	19
6. CONCLUSIONES:	20
7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:	20



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
- PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2017**

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 y en el uso del aplicativo SEVENET, 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 del 12 de Julio 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 2017, 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 del 12 de Julio 2011**, Art. 76.
- **Ley 1712 del 6 de Marzo del 2014**.
- **Decreto 103 del 20 de Enero del 2015**
- **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 Primer Semestre del año 2017, se recibieron 1.535 solicitudes por concepto de PQRSD, de las cuales están clasificadas en:

- A tiempo
- Fuera de Fecha
- Pendientes
- Respondidos
- No Aplica

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

- Que de los 1.535 requerimientos recepcionados en el periodo, 740 fueron respondidos en el citado periodo, con un porcentaje de cumplimiento del 48%.
- De las PQRS pendientes por responder tenemos 218 con un porcentaje del 14%.
- Esto nos demuestra que el 25% de las PQRS´D son respondidas en los respectivos plazos.
- El 12% quedaron sin responder con un total de 180
- Y el 1% se respondieron fuera de los términos con un total de 9

Tabla No. 1.



TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	28	1	22	17	10	78
ENVIO DE INFORMACIÓN			3	86	47	136
LICENCIA			1			1
PETICIÓN	1		3			4
QUEJA Y/O RECLAMO	5		7	19	4	35
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	94	2	34	224	5	359
SOLICITUD DE INFORMACIÓN IBTI			1	3		4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN P.E.S.			17	34		51
SOLICITUD DE INFORMACIÓN P.E.S...				11		11
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	11	1	14	39	6	71
SOLICITUD E INFORMACIÓN IBTI			1			1
SUGERENCIAS	1				1	2
TRÁMITE ADMINISTRATIVO			12	21	24	57
TRÁMITE BACHILLERATO	18		8	29	6	61
TRÁMITE EDUCACIÓN SUPERIOR DOCENTES	21	2	32	9	6	70
TRÁMITE EDUCACIÓN SUPERIOR ESTUDIANTES	62	1	50	172	60	345
TRÁMITE PAGO IBTI	5		2	5	1	13
TRÁMITE PAGO SEMESTRE	142	2	11	71	10	236
TOTAL GENERAL	388	9	218	740	180	1535
PORCENTAJE	25%	1%	14%	48%	12%	100%

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:



5.2.1 Derechos de Petición

Con el siguiente cuadro podemos observar, que el rubro de “**Derechos de Petición**”, tienen 78 requerimientos en el Primer 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 **36%** de los derechos de petición están respondidos a su debido tiempo.

Tabla No. 2

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN						
CORREO			3	2	2	7
JURIDICA			1			1
SECRETARIA GENERAL			1	2	2	5
TALENTO HUMANO			1			1
PRESENCIAL	28		19	15	8	70
ASUNTOS DISCIPLINARIOS			5			5
FACULTAD DE ESPECIALIZACIONES				1		1
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL				1		1
JURIDICA			6	3	1	10
SECRETARIA GENERAL	28	1	5	8	7	49
TALENTO HUMANO			1	2		3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA			1			1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1			1
TOTAL GENERAL	28	1	22	17	10	78
PORCENTAJE	36%	1%	28%	22%	13%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.2 Envío de Información

En este cuadro podemos observar que en el Primer Semestre del año 2017 el rubro de “**Envíos**” se presentaron 136 requerimientos recibidos en Atención al Ciudadano, y lo que comprende el 63% con un total de 86, que son los respondido, y sin responder esta el 35% con un total de 4, y el 2% está pendiente.

Tabla No. 3



TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
ENVIO DE INFORMACIÓN						
CORREO				17	1	18
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL				1		1
JURIDICA				2		2
RECTORIA				1		1
SECRETARIA GENERAL				6	1	7
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				1		1
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN.				6		6
PÁGINA WEB				3		3
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL				1		1
SECRETARIA GENERAL				1		1
TALENTO HUMANO				1		1
PRESENCIAL			3	66	46	115
BIBLIOTECA Y MEDIOS EDUCATIVOS TÉCNICO INDUSTRIAL			1			1
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL				1		1
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL....				2	1	3
JURIDICA				4	1	5
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES				1		1
PLANEACIÓN Y DESARROLLO			1		1	2
RECTORIA			1	15	22	38
SECRETARIA GENERAL				29	1	30
TALENTO HUMANO				6	11	17
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				8	9	17
TOTAL GENERAL		0	3	86	47	136
PORCENTAJE	0%	0%	2%	63%	35%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.3 Licencia



De este rubro podemos observar que, en el Primer Semestre del año 2017, fue 1 requerimiento que está pendiente 575 Solicitudes radicadas en el Área de Atención al Ciudadano, de los cuales el 56% son respondidas.

Tabla No. 4

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
LICENCIA						
PRESENCIAL						
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1			
TOTAL GENERAL			1			

Fuente: Correspondencia

5.2.4 Petición

En este rubro podemos encontrar “**Petición**” con un total de 4 solicitudes, de las cuales el 75% están pendientes.

Tabla No. 5

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
PETICIÓN						
PRESENCIAL	1		3			4
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL...	1					1
JURIDICA			1			1
VICERRECTORIA ACADÉMICA			2			2
TOTAL GENERAL	1		3			4
PORCENTAJE	25%		75%			

Fuente: Correspondencia

5.2.5 Quejas y/o Reclamos

En este rubro de “**Quejas y/o Reclamos**” tenemos 35 de las cuales el 54% son respondidas y el 20% están pendientes, el 14% son respondidas a tiempo, y el 11% están sin responder.

Tabla No. 6

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
QUEJAS Y/O RECLAMOS						



CORREO	2		1	3		6
BIENESTAR UNIVERSITARIO				2		2
SECRETARIA GENERAL				1		1
TALENTO HUMANO			1			1
VICERRECTORIA ACADÉMICA	2					2
PÁGINA WEB	2		1	4	1	8
RECTORIA			1			1
REGISTRO Y CONTROL				1		1
SECRETARIA GENERAL	2			3		5
TALENTO HUMANO					1	1
PRESENCIAL	1		5	12	3	21
ASUNTOS DISCIPLINARIOS				1		1
BIENESTAR UNIVERSITARIO				1		1
FACULTAD DE SISTEMAS			1			1
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL....				1	1	2
JURIDICA			2			2
RECTORIA			2			2
SECRETARIA GENERAL	1			5		6
VICERRECTORIA ACADÉMICA				2	1	3
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				1	1	2
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA				1		1
TOTAL GENERAL	5	0%	7	19	4	35
PORCENTAJE	14%	0%	20%	54%	11%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.6 Solicitud de Información

En este rubro encontramos Solicitud de Información, posee 359 requerimientos, podemos observar que el 62%, y el 26% son respondidos a tiempo.



Tabla No. 7

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
SOLICITUD DE INFORMACIÓN						
CORREO	43	2	14	116		175
ATENCIÓN AL CUIDADANO	6			6		12
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			2	14		16
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				1		1
FACULTAD DE DISEÑO DE MAQUINAS			1			1
FACULTAD DE ELECTROMECHANICA			1	2		3
FACULTAD DE ELECTROMECHANICA				2		2
FACULTAD DE PROCESOS INDUSTRIALES				2		2
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL...	3					3
REGISTRO Y CONTROL			2			2
SECRETARIA GENERAL	1		5	53		59
TESORERIA			1			1
VICERRECTORIA ACADEMICA	10	1	2	15		28
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA	23	1		21		45
PÁGINA WEB	43		5	83		131
ATENCIÓN AL CUIDADANO	10			9		19
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			1	3		4
CENTRO DE LENGUAS				1		1
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				1		1
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL...	4			2		6
REGISTRO Y CONTROL				1		1



SECRETARIA GENERAL	18		3	59		80
VICERRECTORIA ACADEMICA	7			3		10
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1	1		2
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA	4			3		7
PRESENCIAL	4		15	25	5	49
ASUNTOS DISCIPLINARIOS			1	2		3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1					1
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL....					1	1
JURIDICA			1	1		2
RECTORIA	1		4	8	3	16
REGISTRO Y CONTROL				1		1
SECRETARIA GENERAL	1		2	10		13
TALENTO HUMANO			2	2		4
TESORERIA			1			1
VICERRECTORIA ACADEMICA	1		2	1		4
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			2		1	3
TELEFÓNICA	4					4
SECRETARIA GENERAL	4					4
TOTAL GENERAL	94	2	34	224	5	359
PORCENTAJE	26%	1%	9%	62%	1%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.7 Solicitud de Información IBTI

En este rubro encontramos un total de trámites por 4 de los cuales el 75% son respondidos, y el 25% están pendientes.



Tabla No. 8

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
SOLICITUD DE INFORMACIÓN IBTI						
CORREO				1		1
ATENCIÓN AL CIUDADANO				1		1
PÁGINA WEB				1		1
ATENCIÓN AL CIUDADANO				1		1
PRESENCIAL			1	1		2
ATENCIÓN AL CIUDADANO				1		1
TALENTO HUMANO			1			1
TOTAL GENERAL			1	3		4
PORCENTAJE	0%		25%	75%	0%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.8 Solicitud de Información P.E.S.

En este rubro encontramos 51 solicitudes, de los cuales podemos observar que el 67% son respondidos y el 33% están pendientes.

Tabla No. 9

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
SOLICITUD DE INFORMACIÓN P.E.S.						
CORREO			4	9		13
ATENCIÓN AL CIUDADANO				3		3
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL				1		1
FACULTAD DE DISEÑO DE MAQUINAS			1			1
FACULTAD DE ELECTROMECHANICA				1		1
REGISTRO Y CONTROL			2	1		3
SECRETARIA GENERAL			1			1
VICERRECTORIA ACADÉMICA				3		3
PÁGINA WEB			4	15		19
ATENCIÓN AL CIUDADANO				13		13
SECRETARIA GENERAL			4	1		5
TESORERIA				1		1
PRESENCIAL			9	10		19



ATENCIÓN AL CUIDADANO				1		1
FACULTAD DE DISEÑO DE MAQUINAS			1			1
FACULTAD DE ELECTROMECHANICA			5	1		6
FACULTAD DE PROCESOS INDUSTRIALES			2	6		8
FACULTAD DE SISTEMAS			1			1
JURIDICA				1		1
RECTORIA				1		1
TOTAL GENERAL			17	34		51
PORCENTAJE	0%	0%	33%	67%	0%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.9 Solicitudes de información P.E.S....

En este rubro encontramos 11 solicitudes de los cuales están el 100% respondidos

Tabla No. 10

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
SOLICITUD DE INFORMACIÓN P.E.S....						
CORREO				3		3
ATENCIÓN AL CIUDADANO				2		2
REGISTRO Y CONTROL				1		1
PÁGINA WEB				8		8
ATENCIÓN AL CIUDADANO				8		8
TOTAL GENERAL				11		11
PORCENTAJE				100%		

Fuente: Correspondencia

5.2.10 Solicitud Documentos

En este rubro podemos encontrar 71 requerimientos de los cuales el 55% son respondidos, el 15% se respondieron a tiempo, y el 20% están pendientes.

Tabla No. 11

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
SOLICITUD DOCUMENTOS						



CORREO	5		4	14		23
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL				1		1
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL	1					1
RECTORIA			1			1
REGISTRO Y CONTROL			2	4		6
SECRETARIA GENERAL				6		6
TALENTO HUMANO				3		3
VICERRECTORIA ACADEMICA	4					4
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1			1
PRESENCIAL	6	1	10	25	6	48
ASUNTOS DISCIPLINARIOS			1	1		2
BIENESTAR UNIVERSITARIO				1		1
JURIDICA			2	3		5
RECTORIA			4	3		7
REGISTRO Y CONTROL				3		3
SECRETARIA GENERAL		1	1	10	2	14
TALENTO HUMANO			1	3		4
VICERRECTORIA ACADEMICA	2			1		3
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4		1		4	9
TOTAL GENERAL	11	1	14	39	6	71
PORCENTAJE	15%	1%	20%	55%	8%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.11 Solicitud de Información IBTI

En este rubro podemos encontrar 1 requerimiento, del cual está el 100% pendiente

Tabla No. 12



TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
SOLICITUD DE INFORMACIÓN IBTI						
PÁGINA WEB			1			1
SECRETARIA GENERAL			1			1
TOTAL GENERAL			1	0		1
PORCENTAJE	0%		100%	0%	0%	

Fuente: Correspondencia

5.2.12 Sugerencia

En este rubro encontramos 2 requerimientos de los cuales el 50% está respondido en los términos, y el otro 50% está sin responder.

Tabla No. 13

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
SUGERENCIA						
PÁGINA WEB	1					1
SECRETARIA GENERAL	1					1
PRESENCIAL					1	1
VICERRECTORIA ACADÉMICA					1	1
TOTAL GENERAL	1		0	0	1	2
PORCENTAJE	50%		0%	0%	50%	

Fuente: Correspondencia

5.2.13 Trámite Administrativo

En este concepto tenemos Trámite Administrativo, con un total de 57 requerimientos, de los cuales podemos observar que, el 42% están sin responder, el 37% están respondidos, y el 21% está pendiente.

Tabla No. 14



TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
TRÁMITE ADMINISTRATIVO						
CORREO			1			1
TALENTO HUMANO			1			1
PRESENCIAL			11	21	24	56
RECTORIA			2	7	19	28
SECRETARIA GENERAL				5		5
TALENTO HUMANO			8	6	4	18
VICERRECTORIA ACADÉMICA			1	1		2
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				2	1	3
TOTAL GENERAL	0		12	21	24	57
PORCENTAJE	0%		21%	37%	42%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.14 Trámite Bachillerato

En este rubro podemos encontrar 61 trámites de los cuales el 48% son respondidos, el 30% son respondidos a tiempo, y el 13% están pendientes.

Tabla No. 15

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
TRÁMITE BACHILLERATO						
CORREO	3		1	1	1	6
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL			1	1		2
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL...	3				1	4
PÁGINA WEB	1		1	3		5
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL				2		2
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL...	1			1		2
REGISTRO Y CONTROL			1			1
PRESENCIAL	14		6	25	5	50
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1			3	1	5
CENTRO DE TALLERES Y LABORATORIOS			1	1		2



INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL			1	2		3
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL...	11			6	4	21
RECTORIA	1		3	1		5
REGISTRO Y CONTROL				5		5
SECRETARIA GENERAL			1	7		8
TALENTO HUMANO	1					1
TOTAL GENERAL	18	0	8	29	6	61
PORCENTAJE	30%	0%	13%	48%	10%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.15 Trámite Educación Superior Docentes

En este rubro encontramos 70 requerimientos, de los cuales el 46% están pendientes, 13% son respondidos, el 30% son respondidos a tiempo, el 3% fuera de la fecha, y el 9% sin responder.

Tabla No. 16

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
TRÁMITE EDUCACIÓN SUPERIOR DOCENTES						
CORREO	4					4
VICERRECTORIA ACADÉMICA	4					4
ENVIO DE INFORMACIÓN	1					1
RECTORIA	1					1
PÁGINA WEB	3				1	4
TALENTO HUMANO					1	1
VICERRECTORIA ACADÉMICA	3					3
PRESENCIAL	13	2	32	9	5	61
FACULTAD DE ELECTROMECAÁNICA			1			1
RECTORIA			8	2	2	12
SECRETARIA GENERAL			2	1		3
TALENTO HUMANO			5	4	2	11
VICERRECTORIA ACADÉMICA	13	2	16	1	1	33
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA				1		1
TOTAL GENERAL	21	2	32	9	6	70



PORCENTAJE	30%	3%	46%	13%	9%	100%
-------------------	------------	-----------	------------	------------	-----------	-------------

Fuente: Correspondencia

5.2.16 Trámite Educación Superior estudiantes

En este rubro tenemos 345 requerimientos, de los cuales el 50% son respondidos, y el 14% están pendientes.

Tabla No. 17

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDO S	SIN RESPONDE R	TOTAL GENERA L
TRÁMITE EDUCACIÓN SUPERIOR ESTUDIANTES						
CORREO	5		3	16	3	27
FACULTAD DE ELECTROMECAÁNICA			1	1		2
FACULTAD DE MECATRÓNICA			2			2
REGISTRO Y CONTROL				5		5
SECRETARIA GENERAL				5		5
VICERRECTORIA ACADÉMICA	5			5	3	13
PÁGINA WEB	4		4	10	1	19
FACULTAD DE MECATRÓNICA			1			1
FACULTAD DE SISTEMAS			1	1		2
INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO	1					1
INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO - MANTENIMIENTO			1			1
REGISTRO Y CONTROL				4		4
SECRETARIA GENERAL				3		3
VICERRECTORIA ACADÉMICA	3		1	2	1	7
PRESENCIAL	53	1	43	146	56	299
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1			2		3
FACULTAD DE DISEÑO DE MAQUINAS			8	10		18
FACULTAD DE ELECTROMECAÁNICA			2	2		4
FACULTAD DE ELECTROMECAÁNICA				3		3
FACULTAD DE MECATRÓNICA			3	16		19
FACULTAD DE PROCESOS INDUSTRIALES			11	25		36
FACULTAD DE SISTEMAS			10	1		11



INSTITUTO BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL...				1		1
JURIDICA				1		1
RECTORIA			1	19	1	21
SECRETARIA GENERAL				65		65
VICERRECTORIA ACADÉMICA	52	1	8	1	55	117
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA				5		5
TOTAL GENERAL	62	1	50	172	60	345
PORCENTAJE	18%	0%	14%	50%	17%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.17 Trámite Pago IBTI

En este rubro podemos encontrar 13 requerimientos, el 38% están respondidos, el 15% están pendientes, y el 8% están sin responder.

Tabla No. 18

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
TRÁMITE PAGO IBTI						
PRESENCIAL	5		2	5	1	13
RECTORIA	5		2	4	1	12
SECRETARIA GENERAL				1		1
TOTAL GENERAL	5		2	5	1	13
PORCENTAJE	38%		15%	38%	8%	100%

Fuente: Correspondencia

5.2.18 Trámite Pago Semestre

En este rubro encontramos 236 requerimientos de los cuales el 60% son contestados a tiempo y el 30% son respondidos.

Tabla No. 19

TIPO DE PQRS'D	A TIEMPO	FUERA DE FECHA	PENDIENTE	RESPONDIDOS	SIN RESPONDER	TOTAL GENERAL
TRÁMITE PAGO SEMESTRE						
CORREO	2			2		4
RECTORIA	2			1		3
SECRETARIA GENERAL				1		1
PÁGINA WEB	1	1				2



RECTORIA	1	1				2
PRESENCIAL	139	1	11	69	10	230
RECTORIA	138	1	11	65	10	225
SECRETARIA GENERAL	1			4		5
TOTAL GENERAL	142	2	11	71	10	236
PORCENTAJE	60%	1%	5%	30%	4%	100%

Fuente: Correspondencia

6. CONCLUSIONES:

En conclusión, las PQRS´D para el primer semestre del 2017, se radicaron 1.535 teniendo en cuenta lo siguiente:

RESPUESTA	TOTAL	%
A TIEMPO	388	25
FUERA DE FECHA	9	1
PENDIENTES	218	14
RESPONDIDOS	740	48
SIN CONTESTAR	180	12
TOTAL	1535	100

7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se recomienda tener en cuenta los 180 requerimientos sin contestar.

Cordialmente,

LUIS EDUARDO YUNQUE MATAMOROS
Profesional Especializado
OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)

Fuente: Correspondencia