



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

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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

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



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
5. SOLICITUDES RECIBIDAS	4
5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN	4
5.1 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA	5
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO	7
5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	8
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRS	10
5.5 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT	10
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	12
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	12
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES	12
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO	12
10. FELICITACIONES	13
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS	14
12. RECOMENDACIONES	15



1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía 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. Se presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas entre el 1º de abril y el 30 de junio 2023.

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 realizado a 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 o ante la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía 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, así como a los responsables de los procesos, con el fin del mejoramiento continuo de la entidad.

3. ALCANCE

El propósito es evidenciar la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por la ciudadanía ante la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía de la ETITC, durante el período comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio 2023.

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”.

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



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 SEPTIEMBRE 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 1° de abril y el 30 de junio 2023, un total de **177 PQRSD** radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

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

5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

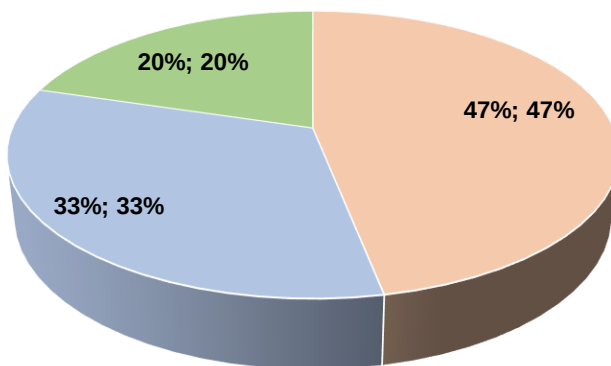
La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dispone de diferentes canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que los ciudadanos presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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 a través del canal web con el 47%, seguido del canal físico con un 33% y el correo electrónico con un porcentaje del 20% del total de la participación.

PQRS D POR CANALES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023				
CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Web	19	18	46	83
Físico	13	24	21	58
Correo Electrónico	18	9	9	36
TOTAL	50	51	76	177



CANTIDAD DE PETICIONES



Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

5.1 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número de peticiones desde el 1º de abril y el 30 de junio 2023, son: Facultad de Sistemas con el 41% (73), del total de peticiones recibidas, seguido de la Talento Humano con una participación del 13% (23), y el área de IBTI reflejando el 12% (22) del total de las peticiones recibidas.



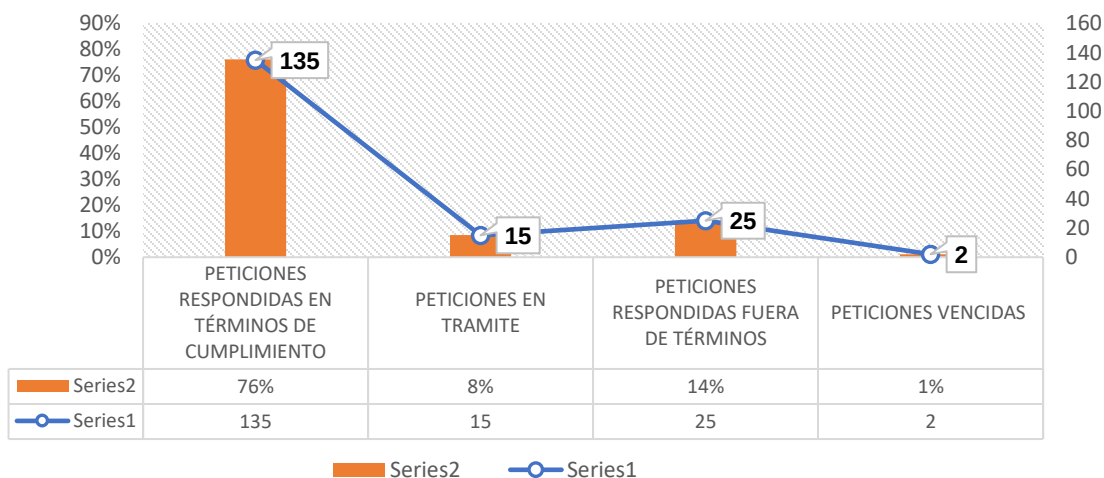
PETICIONES POR DEPENDENCIA CON TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	N/A COMO PQRS			% DE PARTICIPACION
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
Almacén	0	0	0	0	0	2	1	0	0%
Biblioteca	0	0	0	0	0	1	1	0	0%
Bienestar Universitario	3	1	0	2	0	12	43	0	2%
Bolsa de Empleo	3	2	0	1	0	21	6	16	2%
Centro De Extensión y Proyección Social	1	0	0	1	0	11	5	7	1%
Centro de Lenguas	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
Enfermería	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Especializaciones	0	0	0	0	0	0	0	4	0%
Facultad de Sistemas	73	69	0	4	0	16	8	39	41%
Facultad Electromecánica	2	1	0	1	0	10	4	30	1%
Facultad Mecánica	1	1	0	0	0	4	0	14	1%
Facultad Mecatrónica	6	3	3	0	0	15	0	20	3%
Facultad Procesos	2	1	1	0	0	4	2	15	1%
Gestión Ambiental	1	0	0	1	0	0	0	0	1%
Gestión Documental	0	0	0	0	0	1	2	0	0%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	2	1	0	0	1	4	32	5	1%
IBTI	22	19	1	2	0	44	8	19	12%
Jurídica	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
Jurídica - contratación	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Planeación-Seguridad digital	2	1	0	1	0	0	10	0	1%
Rectoría	5	1	3	1	0	4	10	2	3%
Registro y Control	11	10	0	1	0	175	6	147	6%
Secretaría General	4	0	1	3	0	4	1	5	2%
Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Talento Humano	23	13	5	4	1	15	12	0	13%
Talleres y laboratorios	0	0	0	0	0	1	1	0	0%
Tesorería	4	4	0	0	0	75	11	42	2%
Vicerrectoría Académica	4	2	1	1	0	28	2	65	2%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7	5	0	2	0	6	1	1	4%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0	4	0	0%
TOTAL	177	135	15	25	2	454	173	433	100%

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía



TOTAL DE PETICIONES POR ESTADO ACTUAL



Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

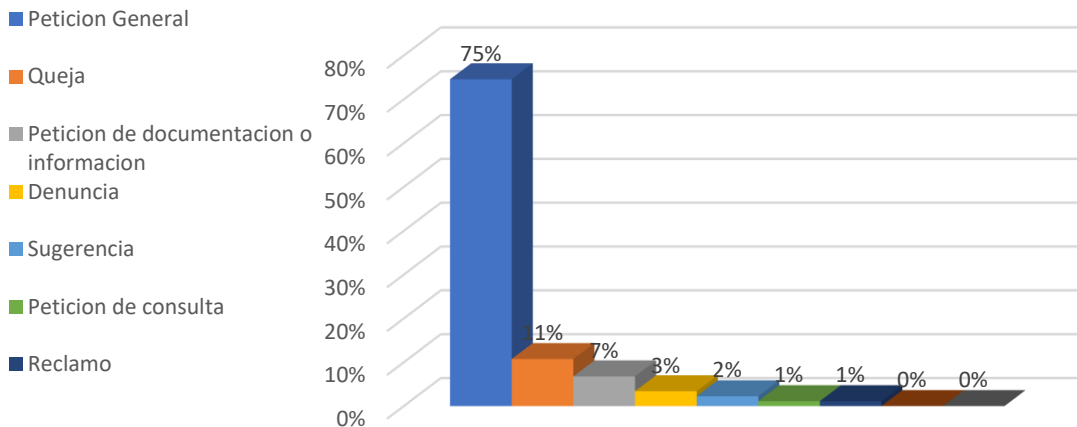
El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre 1° de abril y el 30 de junio 2023, fue Petición General con un 75% (132); Quejas con el 11% (19); Petición de documentación o información con 7% (12); Denuncia con una participación de 3% (6); Seguimiento de Sugerencias con 2% equivalente a (4); reclamos 1% con un equivalente de (2). y finalizando con Petición de Consulta 1% con un equivalente de (2).

TOTAL, PQRSO POR REQUERIMIENTO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023				
TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición general	31	38	63	132
Queja	10	4	5	19
Petición de documentación o información	4	3	5	12
Denuncia	2	1	3	6
Sugerencia	2	2	0	4
Peticiones de consulta	0	2	0	2
Reclamo	1	1	0	2
Felicitaciones	0	0	0	0
Recurso de apelación	0	0	0	0
TOTAL	50	51	76	177

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía



CANTIDAD DE PETICIONES POR REQUERIMIENTO



Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, denuncias y sugerencia presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2023.

QUEJAS

QUEJAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
IBTI	4	1	2	7
Tesorería	2	1	0	3
Secretaria general	1	1	0	2
Bienestar Universitario	0	0	1	1
Talento Humano	0	0	1	1
Facultad Electromecánica	0	1	0	1
Gestión IT	1	0	0	1
Registro y Control	1	0	0	1
Vicerrectoría Académica	1	0	0	1
Vicerrectoría Administrativa	0	0	1	1
TOTAL	10	4	5	19

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

De la cantidad total de 19 QUEJAS interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio 2023; al finalizar el trimestre, 14 fueron respondidas a tiempo, 1 se encuentran en trámite y 4 se respondieron fuera de término.

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



RECLAMOS

RECLAMOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
IBTI	1	0	0	1
Registro y Control	0	1	0	1
TOTAL	1	0	0	2

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

De la cantidad total de 2 RECLAMOS 1° de abril y el 30 de junio 2023; al finalizar el trimestre 2 fueron respondido a tiempo.

SUGERENCIAS

SUGERENCIAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Facultad Mecánica	1	0	0	1
IBTI	0	1	0	1
Seguridad Digital	1	1	0	2
TOTAL	2	2	0	4

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

De la cantidad total de 4 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio 2023; al finalizar el trimestre, del total: 3 fueron respondidas a tiempo. 1 se respondió fuera de los términos.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1° de abril y el 30 de junio 2023, del total de 177 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 15 se encuentran en trámite, y 135 fueron respondidas a tiempo, 25 peticiones respondidas fuera de tiempo y 2 vencida sin respuesta, en atención a los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de septiembre 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 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSO

A continuación, se presenta la tipificación de los 15 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2023, a partir de las diferentes PQRSO presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSO

TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	1
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	3
Certificados ingresos y retenciones	0
Certificados y constancias de estudios	5
Contenido del programa académico	0
Correos - mesa de ayuda	0
Grado de pregrado y posgrado	73
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	0
Movilidad académica	1
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	0
Reingreso a un programa académico	0
Solicitudes no específicas	0
Trámites Bachillerato	22
TOTAL, PETICIONES	105

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

5.5 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 433 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2023.

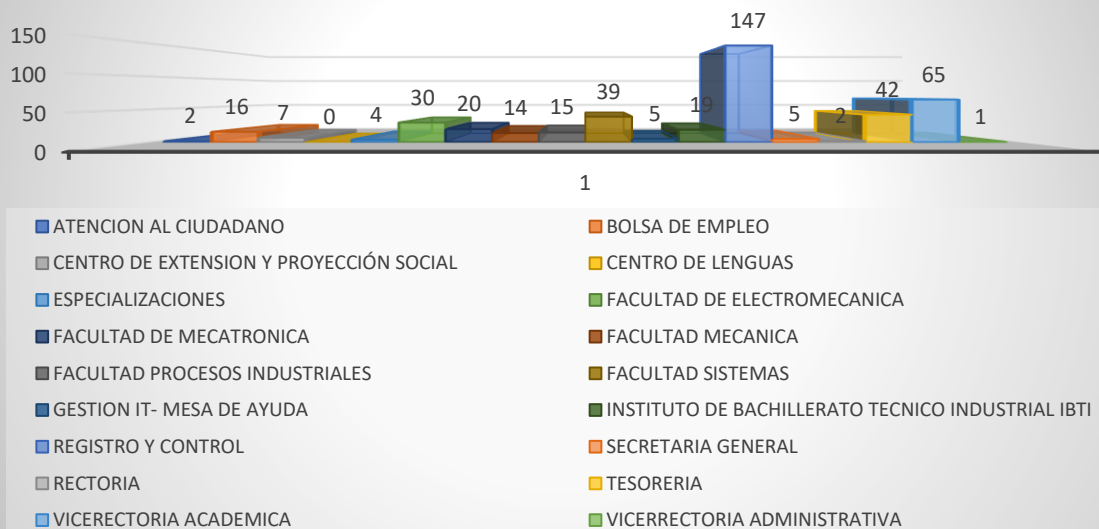


REGISTRO DE CHAT MENSUAL POR DEPENDENCIAS

TIPO DE PETICION	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
BOLSA DE EMPLEO	16
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	7
ESPECIALIZACIONES	4
FACULTAD DE ELECTROMECHANICA	30
FACULTAD DE MECATRONICA	20
FACULTAD MECANICA	14
FACULTAD PROCESOS INDUSTRIALES	15
FACULTAD SISTEMAS	39
GESTION IT- MESA DE AYUDA	5
INSTITUTO DE BACHILLERATO TECNICO INDUSTRIAL IBTI	19
REGISTRO Y CONTROL	147
SECRETARIA GENERAL	5
RECTORIA	2
TESORERIA	42
VICERECTORIA ACADEMICA	65
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1
TOTAL	433

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

CHAT SEGUNDO TRIMESTRE 2023



Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía



6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2023, del total de PQRSD recibidas, el radicado DE-0256 se trasladó por competencia a la respectiva entidad.

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

Para el trimestre comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2023, la entidad no recibió PQRSD, en la cual se haya negado información a un ciudadano.

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

**PQRSD Y CHAT
Registrados**

**Total:
177+433+454
=
1.064**

La entidad recibió y atendió en el segundo trimestre de 2023: 177 PQRSD, 433 Chats y 454 solicitudes de información por canal telefónico.

9. ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Para la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central es importante conocer la percepción de la satisfacción del servicio prestado, el cual se evalúa a partir de una encuesta que se encuentra en el enlace <https://cutt.ly/agcZlql>, donde las diferentes partes interesadas pueden evaluar e indicar aspectos a resaltar e incluir las oportunidades en las cuales se puede mejorar, a partir del servicio recibido.

Para el presente trimestre de 2023, no se obtuvo el informe de evaluación del servicio.



10.FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1°de abril y el 30 de junio 2023, fueron registradas en SIAC 173 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

FELICITACIONES				
ÁREA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Almacén	0	1	0	1
Biblioteca	0	1	0	1
Bienestar Universitario	1	24	18	43
Bolsa de Empleo	3	3	0	6
Centro de Lenguas	0	1	0	1
Contabilidad	0	0	1	1
Extensión y Proyección Social	3	0	2	5
Facultad Electromecánica	0	0	4	4
Facultad Procesos	2	0	0	2
Facultad Sistemas	0	6	2	8
Gestión Documental	2	0	0	2
Gestión IT	8	21	3	32
IBTI	3	5	0	8
Jurídica	0	1	0	1
Rectoría	4	4	2	10
Registro y Control	3	1	2	6
Secretaría General	1	0	0	1
Seguridad Digital	4	6	0	10
Talento Humano	5	6	1	12
Talleres y laboratorios	0	1	0	1
Tesorería	6	3	2	11
Vicerrectoría Académica	0	1	1	2
Vicerrectoría Administrativa y financiera	1	0	0	1
Vicerrectoría de investigación	0	2	2	4
TOTAL	46	87	40	173

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía



11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS

1. La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía cuenta con una oficina ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, disponible para recibir, radicar, clasificar y tramitar las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, que los usuarios y grupos de valor requieran registrar en alguno de los canales habilitados:
 - a. Un canal telefónico 6013443000 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 enlace de contacto: <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>
 - 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 PQRS de la ciudadanía de forma verbal o mediante documento radicado en la Calle 13 No. 16 – 74 de la ciudad de Bogotá, D.C,
 - e. Canal chat, a través del cual los grupos de valor y ciudadanía en general reciben la información de manera instantánea

Estos canales están habilitados en los horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm jornada continua.

2. Mediante del sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRS la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía realiza el respectivo seguimiento a las diferentes solicitudes, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que interponen los ciudadanos.
3. La publicación de los informes trimestrales, relacionados con el tratamiento de las PQRS presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor que registran ante la ETITC, se encuentran en el link <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>, 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".



12. RECOMENDACIONES

La Oficina de Atención y Servicios a la Ciudadanía 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, entre ellos:

1. Recordar semanalmente mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD que se encuentran fuera de términos y pendientes de respuestas en el aplicativo SIAC.
2. Recordar semanalmente mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD radicados próximos a vencer, que se visualizan en el aplicativo SIAC, para evitar el vencimiento de los términos de Ley.
3. Visualizar diariamente las novedades publicadas en el sitio web y mantener comunicación constante con las áreas de la información actualizada para responder oportunamente las solicitudes de información presentadas por los ciudadano y grupos de valor allegadas por los diferentes canales.