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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

NOVIEMBRE DICIEMBRE 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 SOLICITUDE RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN 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 NEGO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. 10
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES. 10
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO 11
10. FELICITACIONES 16
11. ATENCION A LOS CANALES DE PQRSD 16
12. RECOMENDACIONES 17

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 noviembre hasta el 31 de diciembre 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 desde el 15 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2020.

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

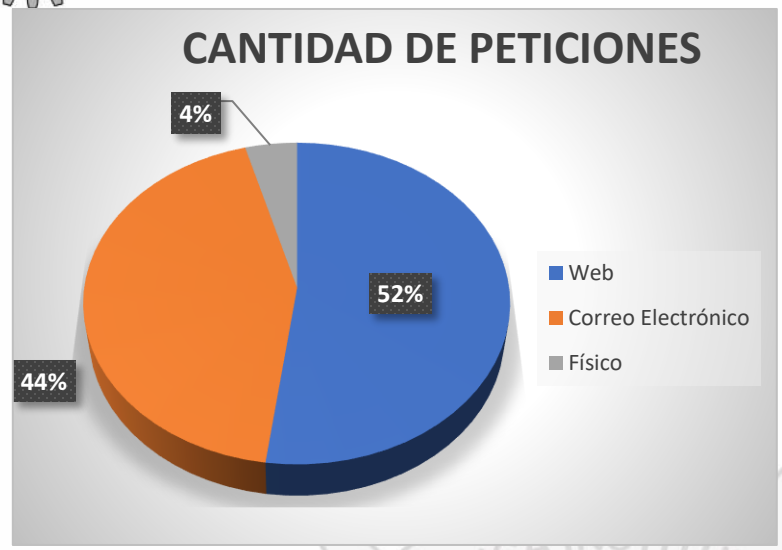
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 15 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2020, un total de **186 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 de página web con un porcentaje del 52%, seguido por el canal de correo electrónico, con un porcentaje del 44%, y el canal físico con el 4% del total de la participación.



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
Web	97
Correo Electrónico	81
Físico	8
TOTAL	**186**

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

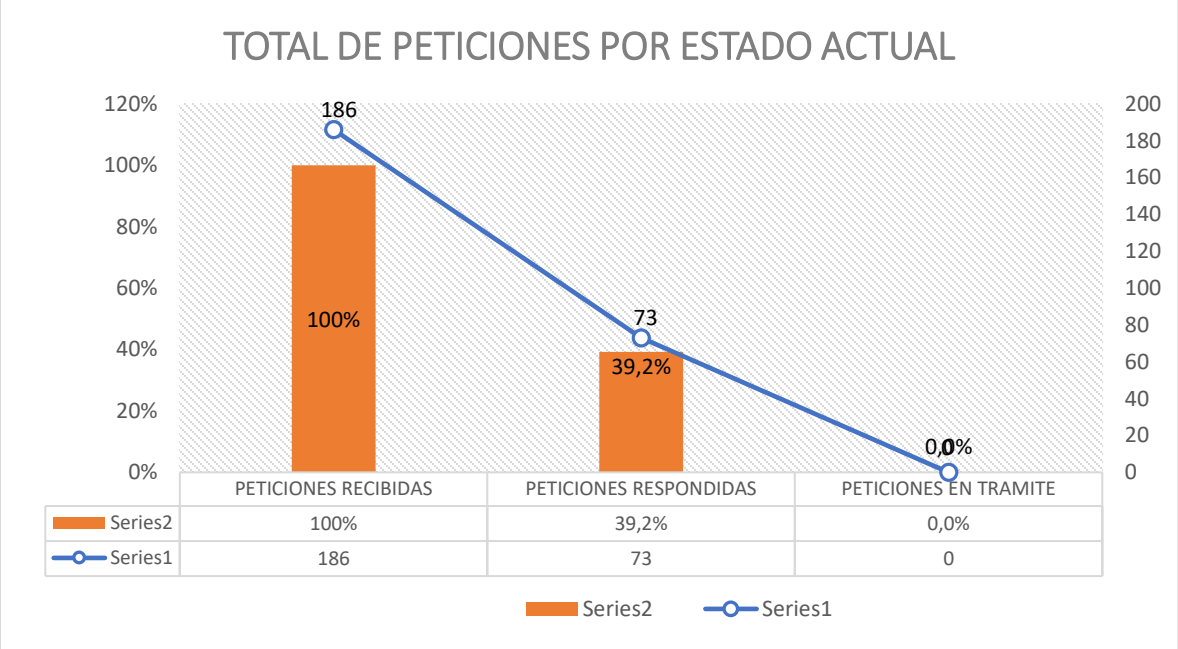
5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 15 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2020, son: Facultad de Sistemas con el 36% (89), del total de peticiones recibidas, seguida por IBTI con una participación del 29% (26) y el área de registro y control, reflejando el 14% (22) 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.

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES SIN RESPUESTA	% DE PARTICIPACION
Facultad de Sistemas	89	43	5	41	36%
IBTI	26	4	4	18	29%
Registro y Control	22	18		4	14%
Rectoría	11	2		9	14%
Talento Humano	6	2		4	7%
Facultad Mecatrónica	4		2	2	0%
Tesorería	4			4	0%
Secretaria General	3	1	2		0%
Facultad Electromecánica	3	1		2	0%
Facultad Mecánica	3			3	0%

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES SIN RESPUESTA	% DE PARTICIPACION
Jurídica	3			3	0%
Vicerrectoría Académica	3	1		2	0%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3			3	0%
Extensión y Proyección Social	2		1	1	0%
Facultad Procesos	2			2	0%
ORII	1	1			0%
Vicerrectoría Investigación	1			1	0%
TOTAL	**186**	**73**	**14**		**100%**

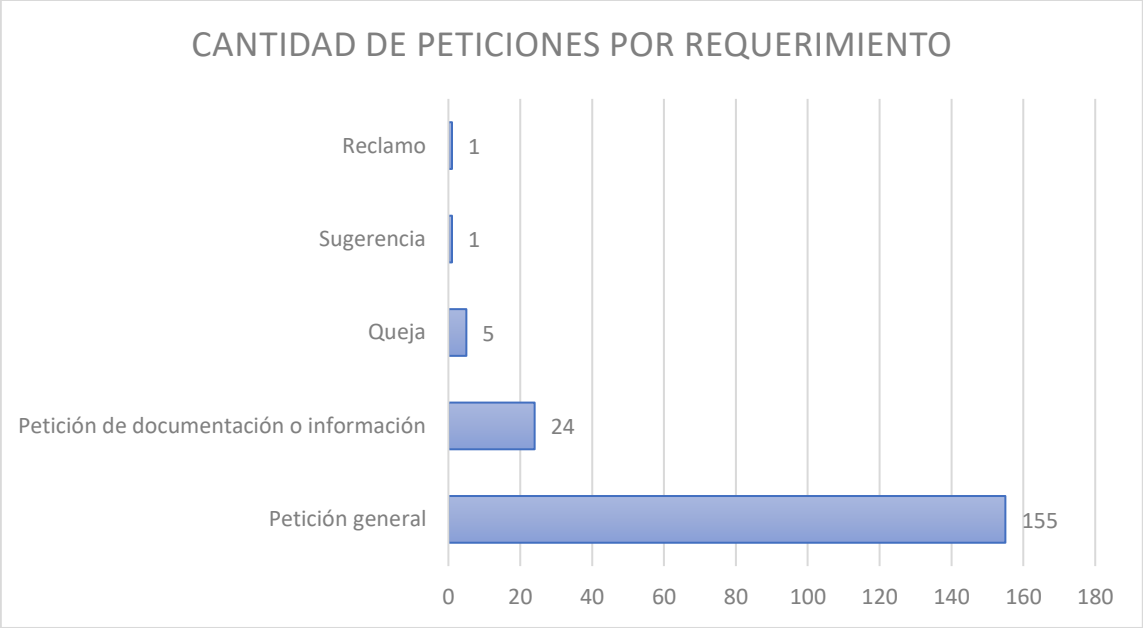


Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido desde el 15 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2020, fue “Petición General” con un 83% (155) y “Petición de documentación o información” con una participación de 13% (24), seguido de Quejas con el 3% (5), finalmente sugerencias con 1% (1) y para reclamos 1% (1).

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición general	155	83%
Petición de documentación o información	24	13%
Queja	5	3%
Sugerencia	1	1%
Reclamo	1	1%
Total	**186**	**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, durante el período comprendido desde el 15 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2020

QUEJAS - PQRSD

AREA / ASUNTO	RESPONDIDAS	VENCIDA SIN RESPUESTA	TOTAL
Facultad Electromecánica	**1**		**1**
Respuesta Opción De Grado	1		1
Rectoría	**1**		**1**
Divulgación De Información - Evaluación Del Servicio	1		1
Registro y Control		**1**	**1**
Solicitud De Grado Por Ventanilla - Evaluación Del Servicio		1	1
Vicerrectoría Académica		**1**	**1**
Atención telefónica		1	1
ORII	**1**		**1**
Solicitud De Información De Movilidad - Evaluación Del Servicio	1		1
TOTAL	**3**	**2**	**5**

RECLAMOS

AREA / ASUNTO	RESPONDIDAS	TOTAL
Vicerrectoría Académica	**1**	**1**
Error en código SNIES 52704 Ingeniería Diseño de máquinas y productos Industriales	1	1
TOTAL	**1**	**1**

SUGERENCIAS

AREA / ASUNTO	VENCIDA SIN RESPUESTA	TOTAL
Vicerrectoría Investigación	**1**	**1**
Realización Jornada de socialización de proyectos Noviembre 26 de 2020 - EVALUACION DEL SERVICIO	1	1
TOTAL	**1**	**1**

De la cantidad total de 7 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y/o DENUNCIAS interpuestos durante el 15 de noviembre y el 31 de diciembre de 2020; al finalizar el periodo, el total, solo se encuentran 3 en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 15 de noviembre hasta el 31 de diciembre 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 7 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 4%, del total son 5 quejas, 1 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 123 trámites gestionados en el periodo comprendido desde el 15 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2020, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos.

TIPO DE PETICION	TOTAL
Grado de pregrado y posgrado	82
Certificados y constancias de estudios	17
Certificado de Ingresos y trámites académicos	12
Reingreso a un programa académico	3
Movilidad académica	3
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	2

TIPO DE PETICION	TOTAL
Correos - mesa de ayuda	2
Contenido del programa académico	1
aplazamiento	1
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	0
Certificado de notas	0
Certificados ingresos y retenciones	0
TOTAL, PETICIONES	**123**

6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el periodo comprendido del 15 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2020, del total recibido, no se presentaron peticiones para trasladadas a otras entidades.

7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGO 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.

PQRSD Registradas

186 Total, de PQRSD

Encuestas registradas por grupos de valor

51 Total, de encuestas

Grupos de valor	
Docentes	**19**
Estudiantes	**17**
Administrativos	**9**
Egresados	**6**
Padre de familia / acudiente	**0**
otros	**4**
Total	**51**

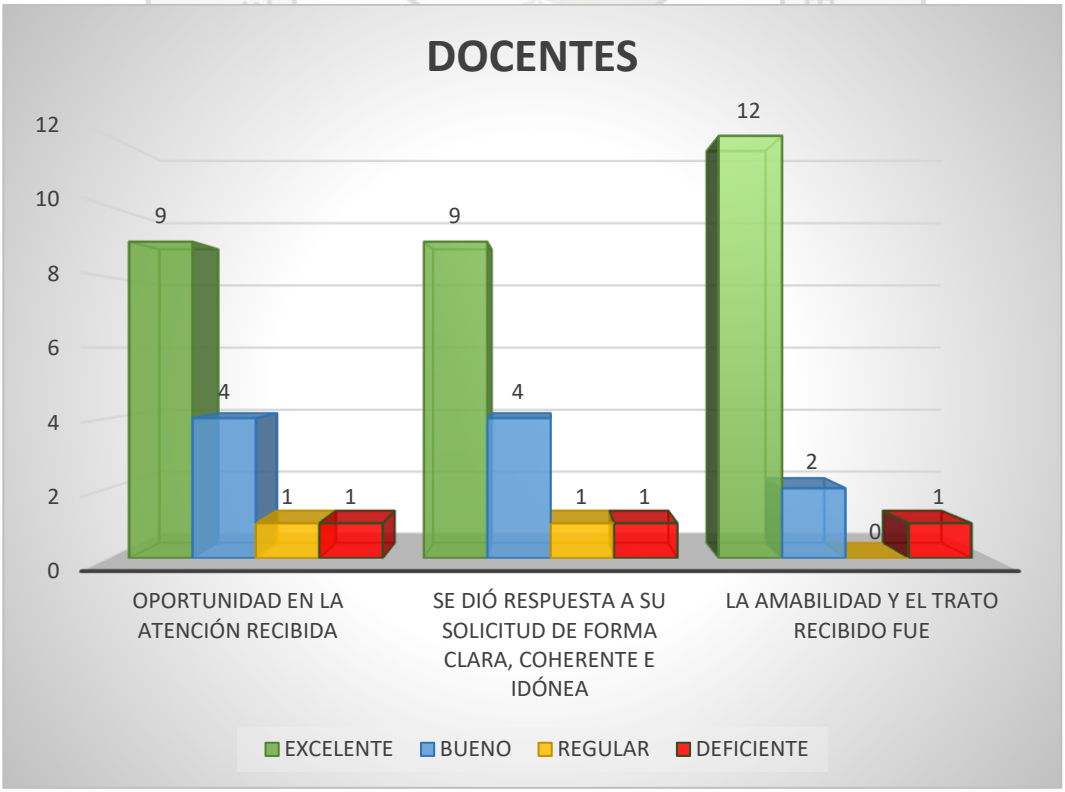
Del total de las 186 PQRSD registradas, 51 corresponden a las encuestas de evaluación del servicio recibidas por los grupos de valor.

9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

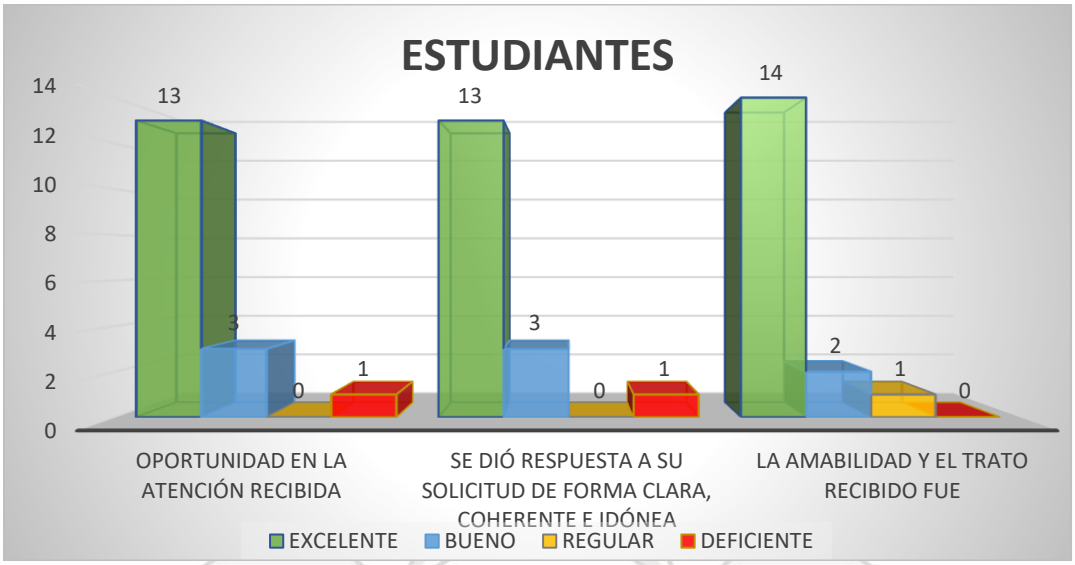
Para la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central es importante conocer la satisfacción en el servicio prestado de las partes interesadas a partir de su opinión, para ello, se implementó la evaluación virtual a través de link https://cutt.ly/agcZIql a partir del mes de septiembre de 2020.

Durante el período del 15 de noviembre al 20 de diciembre de 2020 se diligenciaron 51 encuestas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 19 docentes, 17 estudiantes, 9 administrativos, 6 egresados y 4 otros.

De los 15 docentes que evaluaron el servicio, 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 4 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 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 4 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 12 manifestaron que era excelente, 2 que era buena y 1 que era deficiente.

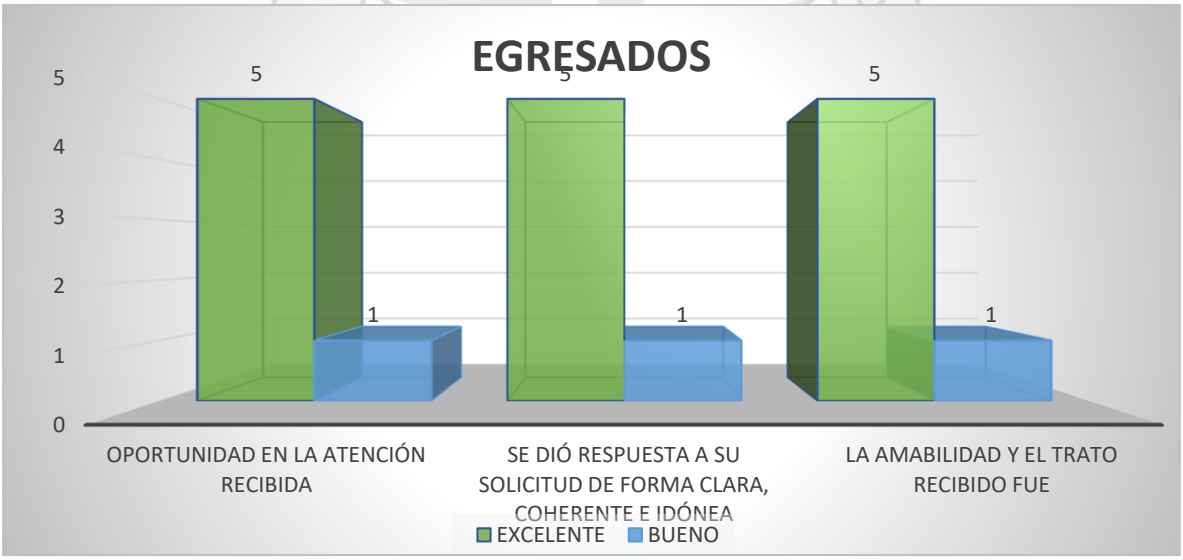


De los 17 estudiantes que evaluaron el servicio 13 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 3 que era buena y 1 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 13 manifestaron que era excelente, 3 que era buena y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 14 manifestaron que era excelente, 2 que era buena y 1 que era regular.

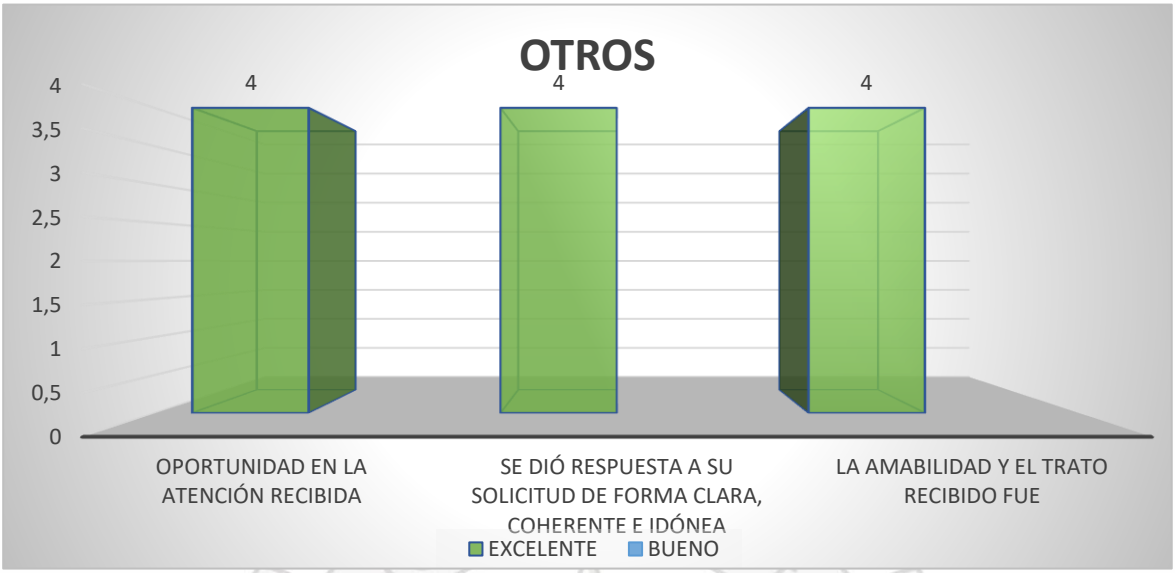


De los 9 administrativos que evaluaron el servicio 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 1 que era buena; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 8 manifestaron que era excelente y 1 que era buena y frente a la amabilidad y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

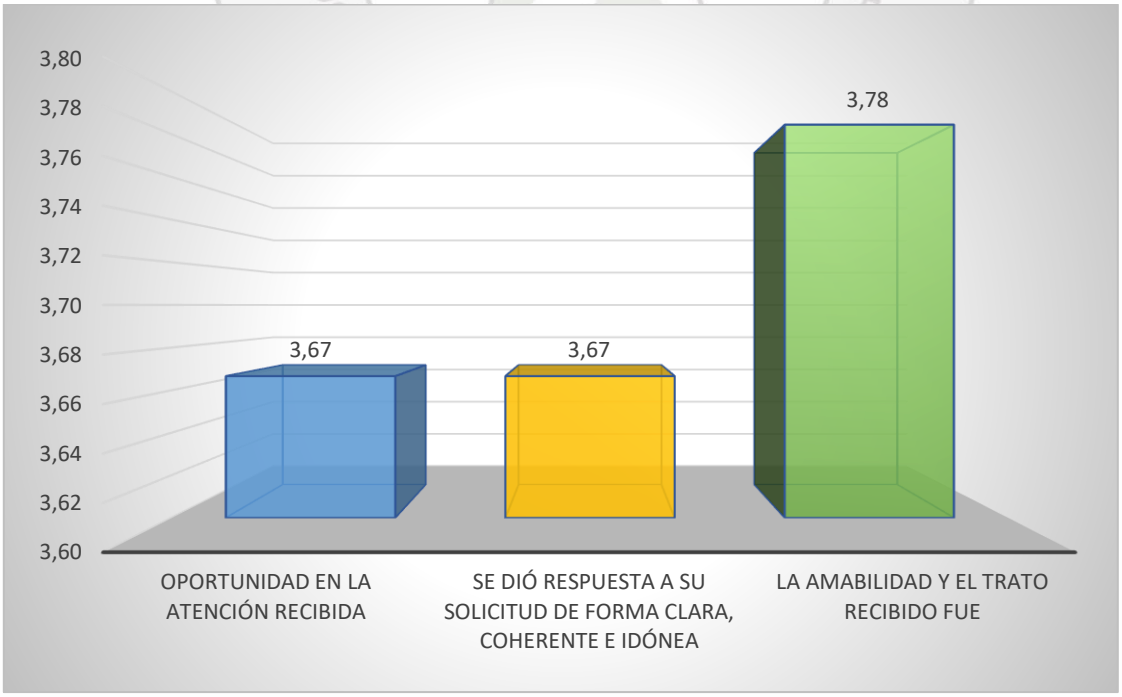
De los 6 egresados que evaluaron el servicio 5 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 1 que era buena; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 5 manifestaron que era excelente y 1 que era buena y frente a la amabilidad y el trato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



De las 4 evaluaciones realizadas por otras personas externas a la ETITC, que evaluaron el servicio 4 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 4 manifestaron que era excelente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 4 manifestaron que era excelente.



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 3,67 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,67 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,78.



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?

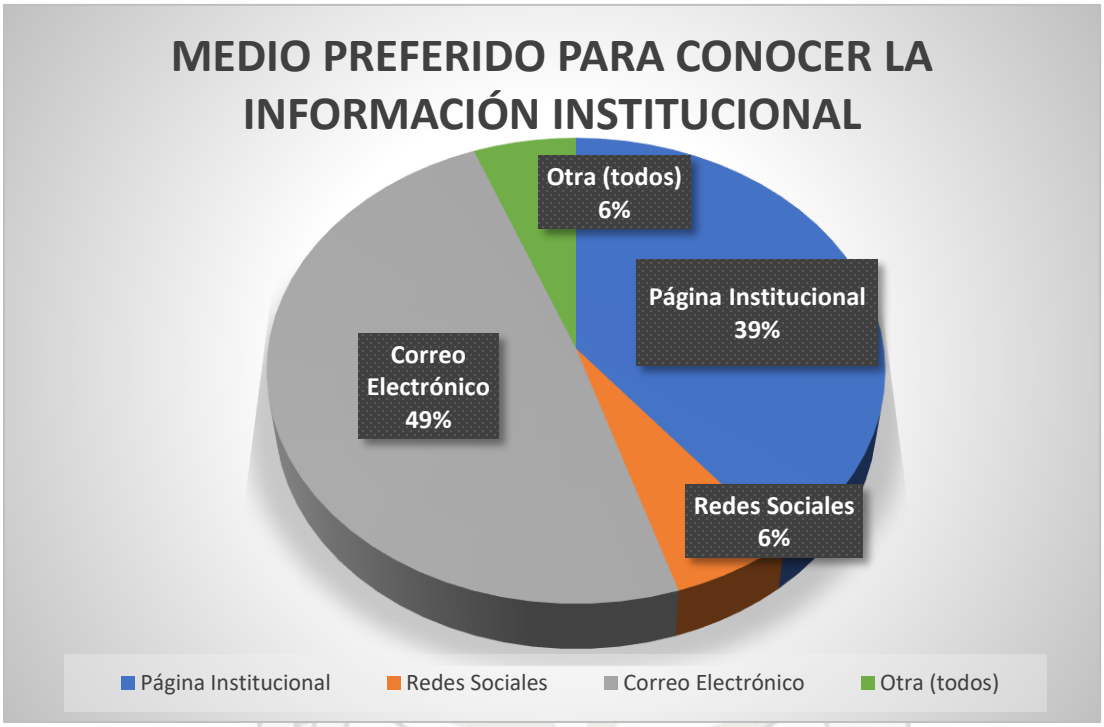
Durante este período los aspectos resaltados por los usuarios son: la calidad y oportunidad del servicio, el acompañamiento, la claridad y el tiempo de respuesta, el conocimiento, disponibilidad, amabilidad, disposición, diligencia, paciencia, y cordialidad de los funcionarios, así como la responsabilidad,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

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: generación de un video institucional explicativo de cada programa ofrecido, programar de mejor forma los eventos para que no se crucen con las clases y los estudiantes puedan participar, claridad y unificación de criterios en la información que se transmite a los estudiantes desde las diferentes áreas de la Escuela la retroalimentación al estudiante de las fechas, información actualizada en la página institucional y de fácil acceso y la unificación de la información desde 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 49%, la página institucional con un 39%, las redes sociales con un 6%, y otras opciones donde consideran otras plataformas el 6%.



10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido desde el 15 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2020, se recibieron 13 felicitación para las siguientes áreas Registro y control (7), Especializaciones (3), Vicerrectoría Administrativa y financiera (1), Facultad de Procesos Industriales (1), Vicerrectoría Académica (1) a través de la evaluación virtual del servicio prestado.

11. ATENCION 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://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 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 y trimestrales, relacionados con el tratamiento de las PQRSD presentadas por la ciudadanía ante la ETITC 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 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. 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.

2. El trámite de las peticiones presentadas por la ciudadanía fue gestionado dentro de los términos de Ley, quedando algunas en tramité, con respuestas

gestionados con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Manual de Servicio al Ciudadano”.

3. Se hace necesario incluir la tipificación de los diferentes OPAS y tramites presentados por la ciudadanía.

4. Se debe incluir el punto de solicitudes trasladadas a otras instituciones.

5. Es preciso incluir el punto solicitudes a las que no se negó el acceso a la información.

6. Es ineludible incluir los grupos de valor y de interés.

7. Finalmente se incluyeron los resultados obtenidos de las encuestas de evaluación del servicio prestado