



## **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SOLEDAD ATLÁNTICO - ITSA**

### **INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y PETICIONES VIGENCIA 2014**

**21 DE MAYO DE 2015**





# **INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SOLEDAD ATLÁNTICO ITSA VIGENCIA 2014.**

## **TABLA DE CONTENIDO**

1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. GLOSARIO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. FECHA DE INFORME.....	3
5. CRITERIOS.....	3
6. COORDINACION.....	4
7. OBJETIVOS DEL INFORME.....	4
8. RESULTADOS.....	4,5,6, 7
9. GRAFICAS DE RESULTADOS.....	8,9
10. CONCLUSION.....	10



## 1. INFORMACION GENERAL

### 2. ALCANCE

En cumplimiento con el “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, la oficina 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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

### 3. GLOSARIO

**PETICIONES:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar en cualquier momento.

**QUEJA:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

**RECLAMO:** Medio por el cual el cliente coloca su inconformidad con el servicio prestado.

**SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

### 4. FECHA DEL INFORME

Este procedimiento se efectúa en mayo de 2015.

### 5. CRITERIOS

En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables.

### 6. COORDIANCIÓN

Carlos Arturo Maya Cuello, Secretario general



## 7. OBJETIVOS DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias, en el INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SOLEDAD ATLÁNTICO- ITSA, de vigencia 2014.

## 8. RESULTADOS

En el año 2014 se presentaron 98 PQRS por el correo web [PQRS@ITSA.EDU.CO](mailto:PQRS@ITSA.EDU.CO) y durante el desarrollo de las asambleas de programas. A continuación se relacionan los procesos involucrados, la clasificación de PQRS y la cantidad reportada, especificando claramente en que dependencia se presentaron:

- 1. Admisiones y mercadeo (ARA):** 40 PQRS, de las cuales 38 fueron Peticiones y 2 fueron quejas relacionadas con lo siguiente: Solicita información acerca de matrículas y horarios de los programas académicos, Solicita información acerca de las inscripciones y matrículas, Estudiante pide información acerca de la inscripción, Manifiesta una inconformidad por el servicio prestado en Admisiones Barranquilla, Solicita información acerca de modalidades de crédito para acceder a la matrícula, Solicita información acerca del procedimiento para el derecho a grado, Solicita información acerca de cuándo están abiertas las matrículas, solicita información acerca del correo electrónico para enviar documentos de inscripción, Solicita información acerca del valor de la matrícula de técnico, Solicita información acerca de un programa relacionado con el ambiente, entre otras, estas peticiones fueron reportadas por 21 ciudadanos y 17 por estudiantes, en cuanto a las quejas fueron reportadas por 2 estudiantes y se encuentran cerradas.
- 2. Vicerrectoría (GPA):** 2 PQRS, 1 petición y 1 queja las cuales están relacionadas con lo siguiente: La ciudadana pide información acerca del procedimiento para inclusión de cátedra de postgrado en la institución, el estudiante manifiesta inconformidad por el requisito de inglés para poder acceder a otros niveles dentro de la formación, las cuales se encuentran cerradas.
- 3. Escuela de procesos Industriales (GPA):** 5 PQRS, las cuales fueron peticiones reportadas y están relacionadas con lo siguiente: un estudiante solicita información acerca de cómo puede volver a la institución si en el cuatrimestre pasado canceló para usarlo en este, Solicita información acerca del procedimiento de retiro de materias, Solicita información acerca la transferencia de un estímulo a otro estudiante, Solicita información acerca de su proceso de matrículas con las asignaturas ya que solo puede ver las que perdió en 2014-2, Solicitud información sobre el proceso de homologación de los programas académicos en otras universidades. Todas fueron reportadas por estudiantes, las cuales se encuentran cerradas



4. **Escuela de administración y gestión (GPA):** 1 PQRS, la cual fue 1 petición por parte de un estudiante refiriéndose a lo siguiente: El estudiante pregunta acerca del procedimiento para presentar las pruebas saber pro, la cual se encuentra cerrada.
5. **Escuela Tic's (GPA):** 3 PQRS, de las cuales 2 fueron peticiones y 1 queja por parte de estudiantes y están relacionadas con lo siguiente: El estudiante solicita información acerca de las materias para matricularse en su sesión dado que no le aparecen en su lista de materias matriculadas, El estudiante pregunta acerca del procedimiento de cambio de sede y de horario, Presenta inconformidad por el método de enseñanza de un docente, las cuales se encuentran cerradas.
6. **Secretaria General (GAD):** 8 PQRS, todas fueron peticiones reportadas todas por estudiantes y esta relacionadas con lo siguiente: Solicita verificación de título de estudiante, Solicita información acerca de su diploma de grado de articulación, Solicita información acerca de un egresado de la Institución para realizar su contratación, Solicita información acerca de la vida académica de un estudiante, Solicita verificación académica de estudiante, Ingresa un derecho de petición solicitando notas para su periodo de prácticas, Solicita información acerca del estado académico del estudiante Said Pertuz, las cuales se encuentran cerradas.
7. **Extensión e Internacionalización (EXT):** 8 PQRS, las cuales 7 fueron peticiones y 1 queja relacionadas con lo siguiente: Solicita información acerca de los cursos de la academia de extensión, Solicita información acerca de los cursos de inglés para externos los días sábados, Está interesado en conocer acerca de los cursos impartidos en la academia CISCO, Manifiesta inconformidad con la apertura de los cursos de inglés necesarios en la carrera que está cursando actualmente, Solicita información acerca de los cursos de Cisco, Estas peticiones fueron reportadas por 4 estudiantes y 3 ciudadanos, la queja por 1 ciudadano, las cuales se encuentran cerradas.
8. **Prácticas (EXT):** 7 PQRS, de las cuales 6 fueron peticiones y 1 queja relacionadas con lo siguiente: Solicita información acerca de la realización de prácticas profesionales, Solicita practicantes para el área administrativa de la empresa terpel, Solicita contratación de aprendices, Solicita información acerca de la realización de prácticas profesionales, Solicita información acerca de su proceso de grado de técnico y de las pruebas ecaes, Muestra inconformidad con la empresa donde está realizando prácticas. Todas reportadas por estudiantes, las cuales se encuentran cerradas.
9. **Archivo (GED):** 3 PQRS, todas peticiones reportadas por estudiantes, relacionadas con lo siguiente: Solicita información acerca de las vías de transporte para llegar al ITSA Soledad, Solicita información acerca de la solicitud ingresada de congelamiento, Solicita información acerca del proceso para solicitar un certificado de retención en fuente, las cuales se encuentran cerradas.
10. **Sistemas (AME):** 10 PQRS, de las cuales 9 son peticiones y 1 reclamo, relacionados con lo siguiente: Manifiesta tener inconvenientes con su usuario de Academusoft, Manifiesta problemas con su contenido del aula virtual, Solicita recuperación de clave, Solicita información acerca de su usuario en academusoft



ya que le aparece un error, Solicita ingreso para consultar sus notas en la plataforma, Solicita información acerca del proceso de matrícula en línea, Estudiante pide información acerca del procedimiento de contraseña y usuario de la institución, información acerca de la activación del correo institucional, Información acerca de presentación de examen de competencias básicas en el aula virtual. Todas reportadas por estudiantes, las cuales se encuentran cerradas.

11. **Cartera (GRF):** 1 PQRS, es una petición la cual está relacionada con lo siguiente: el estudiante Solicita información acerca del plan padrino, la cual se encuentra cerrada.
12. **Planeación (GPR):** 1 PQRS, es una petición la cual está relacionada con lo siguiente: La ciudadana pide información acerca del programa de becas para desplazados, la cual se encuentra cerrada.
13. **Articulación (AMS):** 5 PQRS, las cuales son peticiones todas reportadas por estudiantes y relacionadas a continuación: Solicita información acerca de cambio de contraseña, Solicita información acerca del pensum de un programa académico, Solicita información acerca del proceso de inscripción, Solicita información acerca de su diploma como articulación, Solicita información acerca de cómo reclamar su diploma, la cual se encuentra cerrada.
14. **Comunicación (COP):** 1 PQRS, la cual está relacionada con lo siguiente: Solicita certificado de estudios para trabajo, esta fue reportada por un estudiante, la cual se encuentra cerrada.
15. **Rectoría (DER):** 2 PQRS, 1 petición y 1 reclamo, las cuales están relacionadas con lo siguiente: Solicita información acerca del trámite de reembolso, Solicita información acerca de sistema para parqueaderos de ITSA Barranquilla, la primera fue reportada por un estudiante y la segunda por un ciudadano, las cuales se encuentran cerradas.
16. **Ceres Galapa:** 1 PQRS, 1 petición reportada por un ciudadano que Solicita información acerca de un curso dictado en un supuesto CERES en Barranco Bolívar, la cual se encuentra cerrada.

## 9. GRAFICAS DE RESULTADOS





PQRS REPORTADAS EN EL AÑO 2014

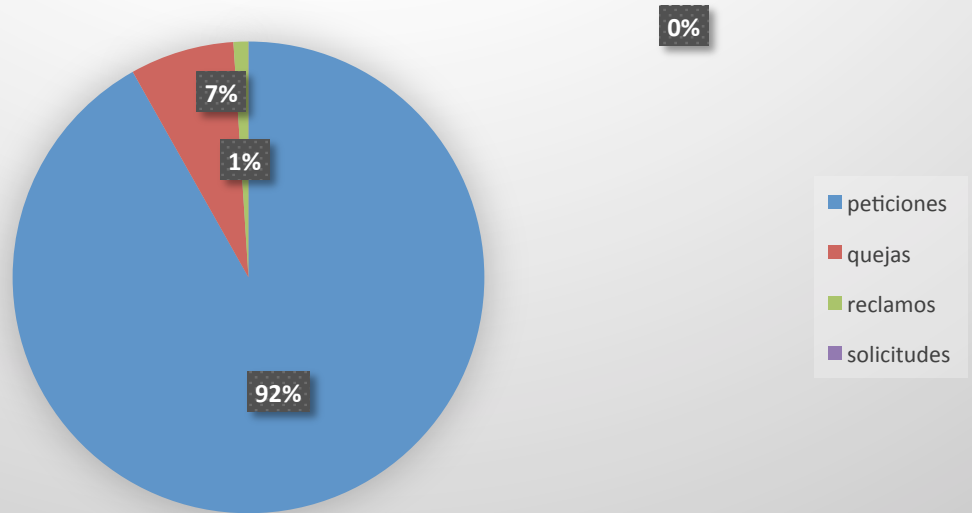
DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	TOTAL PQRS
Admisiones y mercadeo (ARA)	38	2	0	0	40
Vicerrectoría (GPA)	1	1	0	0	2
Esc. de procesos Industriales (GPA)	5	0	0	0	5



Esc. de administración y gestión (GPA)	1	0	0	0	1
Escuela Tic's (GPA)	2	1	0	0	3
Secretaría General (GAD)	8	0	0	0	8
Extensión e Internacionalización (EXT)	7	1	0	0	8
Prácticas (EXT)	6	1	0	0	7
Archivo (GED)	3	0	0	0	3
Sistemas (AME)	9	1	0	0	10
Cartera (GRF)	1	0	0	0	1
Planeación (GPR)	1	0	0	0	1
Articulación (AMS)	5	0	0	0	5
Comunicación (COP)	1	0	0	0	1
Rectoría (DER)	2	0	1	0	3
Ceres Galapa	1	0	0	0	1



## Informe PQRS



Fuente: Elaboración propia con información de consolidado PQRS.

De acuerdo a lo anterior, el 90 % de las PQRS fueron peticiones, el 7 % fueron quejas, y el 3 % restante fueron reclamos.

### 10. CONCLUSION

De acuerdo con lo anterior, teniendo en cuenta que el plazo para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, es de 15 días hábiles, en términos generales fueron atendidas y tramitadas con una efectividad del 95 %.

El presente seguimiento se realiza, con la información obtenida del correo electrónico donde son recibidas dichas peticiones, quejas y reclamos.

Elaboró: SECRETARÍA GENERAL