

 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos de ley
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

B. Parámetros para la medición del indicador						
5. Forma de Cálculo	(Número de peticiones resueltas oportunamente / Número de peticiones registradas en el aplicativo) x 100					
6. Frecuencia de la medición	Semestral					
7. Línea base	Unidad de medida línea base	Porcentaje	Dato línea base	100,00%	Fecha de corte línea base	Semestre 2 de 2015
8. Meta	Unidad de medida de la meta	Porcentaje	Dato meta	100,00%		

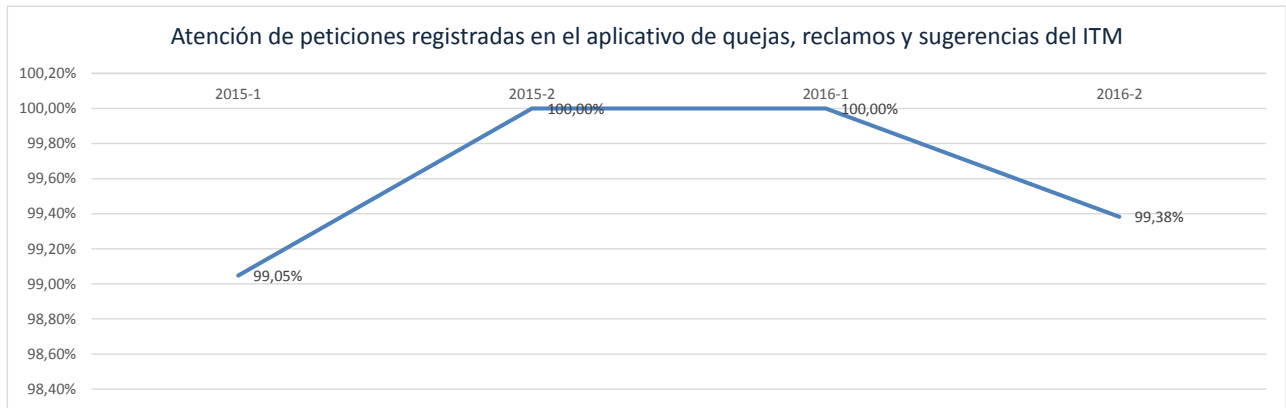
C. Medición y análisis del indicador			
9. Resultados de la medición actual e histórica			
Semestre	Número de peticiones resueltas oportunamente	Número de peticiones registradas en el aplicativo	Resultado de la medición del indicador
2015-1	104	105	99,05%
2015-2	147	147	100,00%
2016-1	209	209	100,00%
2016-2	161	162	99,38%

 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador

1. Nombre del Indicador	Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos de ley
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

10. Representación gráfica de los resultados de la medición del indicador



 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos de ley
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

11. Análisis de los resultados de la medición

Durante el segundo semestre de 2016 se registraron en el Aplicativo PQRS <http://www.itm.edu.co/quejasr/> 162 peticiones así: 89 quejas, 41 reclamos y 32 sugerencias. Una vez realizado el análisis de la recategorización se concluye que de las 162 peticiones realmente se presentaron: 59 quejas, 23 reclamos, 35 solicitudes de información y 28 sugerencias, para un total de 145, las 17 peticiones restantes no se tienen en cuenta para el análisis de datos con la herramienta Pareto, dado que son peticiones registradas por un usuario varias veces, sobre el mismo tema.

De las 145 peticiones registradas en el aplicativo de QRS, solo una petición (15717) fue atendida por fuera de los términos establecidos por la ley, 15 días hábiles, debido a que se suspendieron los terminos por el periodo de vacaciones comprendidas entre el 16 de diciembre de 2016 al 10 de enero de 2017. lo anterior permite evidenciar que las intervenciones, el seguimiento y el acompañamiento permanentes desde Secretaria General, Dirección de Planeación y Vicerrectoria de Docencia han permitido el fortalecimiento y el compromiso de los funcionarios frente a la atención oportuna de las peticiones.

Asimismo, desde Secretaria General se está realizando un seguimiento a las respuestas para verificar que sean de fondo y se estén atendiendo de acuerdo a lo que expresa el usuario.

La evaluación del indicador para el segundo semestre de 2016 arroja un cumplimiento de la meta del 99,38%, ubicándose en un rango de gestión bueno.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
QUEJAS	10	18	4	4	11	12
RECLAMOS	4	2	0	4	8	5
SUGERENCIA	3	1	4	1	15	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8	8	3	4	4	8
NO TENER EN CUENTA	5	2	0	1	6	3
total	30	31	11	14	44	32

Las

Quejas y reclamos recibidos entre el 1° de julio hasta el 31 de diciembre de 2016

Causas	Frecuencia	%	
		individual	acumulado
C1. Información incorrecta o inadecuada	16	19,51	19,512
C2. Servicio deficiente	11	13,41	32,93
C3. Comportamiento indebido de un funcionario	7	8,54	41,46
C4. Demora en la atención telefónica	6	7,32	48,78
C5. Errores en el sistema de información	6	7,32	56,10
C6. Dificultad en el proceso de inscripción	4	4,88	60,98
C7. Dificultades con la plataforma virtual	4	4,88	65,85
C8. Apertura de pocos grupos o cupos	3	3,66	69,51
C9. Dificultad con la prematricula	3	3,66	73,17
C10. Dificultad en el proceso de matricula	3	3,66	76,83
C11. Dificultades con el correo electrónico	3	3,66	80,49
Reembolso de dinero	3	3,66	84,15
Cambios en las condiciones de prestación del servicio	2	2,44	86,59
Dificultades con los horarios	2	2,44	89,02
Errores en los datos académicos	2	2,44	91,46
Incumplimiento de los compromisos	2	2,44	93,90
Problemas con el pensum académico	2	2,44	96,34
Contaminación de Aire	1	1,22	97,56
Dificultades con el pin	1	1,22	98,78
Inconveniente con el Fondo EPM	1	1,22	100,00
TOTAL	82		

Tabla 1. Categorización por causa

No aplica, es una solicitud de información	35
No aplica, es una sugerencia	28
no se tiene en cuenta	17
TOTAL GENERAL	162

 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos de ley
4. Tipo de Indicador	Eficiencia




Quejas y reclamos categorizadas en las principales causas divididas en dependencias o problemáticas






DEPENDENCIAS	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C1 0	C1 1
Administración tecnológica			1								
Admisiones y Programación Académica	10	3		4	2	3					
Convenios	1										
Departamento de Sistemas		1					2				3
Dirección de Extensión Académica				1							
Facultad de Artes y Humanidades							1	1		1	
Facultad de Ciencias Económicas y administrativas		1	1								
Facultad de Ingenierías										1	
Física		1									
Gestión Administrativa			2								
Ingeniería Biomédica					1				1		
Ingeniería de Telecomunicaciones			1								
Ingeniería Electromecánica	1		1								
Ingeniería en Diseño Industrial											
Ingeniería Mecatrónica		1							1		
Maestría en Seguridad Informática	1										
Prácticas Profesionales						1					
Problemática Atención Bienestar											
Problemática Comunicaciones				1	1						
Problemática funcionarios		2	1								
Problemática Tesorería	1										
Programa de Egresados								1			
Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos		1									
Tecnología en Construcción de Acabados Arquitectónicos					1						
Tecnología en Diseño Industrial	1										
Tecnología en Informática Musical										1	
Tecnología en Producción		1									
Tecnología en Sistemas de Información											
Tecnología en Telecomunicaciones	1								1		
Unidad Virtual					1		1	1			
Total general	16	11	7	6	6	4	4	3	3	3	3

12. Fecha de la última medición (d/m/a)	Diciembre 31 de 2016
13. Fuente de la información	Reporte de las QRS aplicativo Institucional y Análisis de Pareto 2016-2

 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos de ley
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

D. Seguimiento y evaluación del indicador			
Seguimiento del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta			
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%

Evaluación del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta	99,38%		
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%
16. Acciones derivadas del resultado del indicador	Acciones preventivas		Acciones correctivas
	< 80% & ≥ 70% 		< 70% 
17. Identificación de las acciones emprendidas derivadas del resultado del indicador	Identificación de la acción preventiva emprendida		Identificación de la acción correctiva emprendida
	No aplica		No aplica

 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

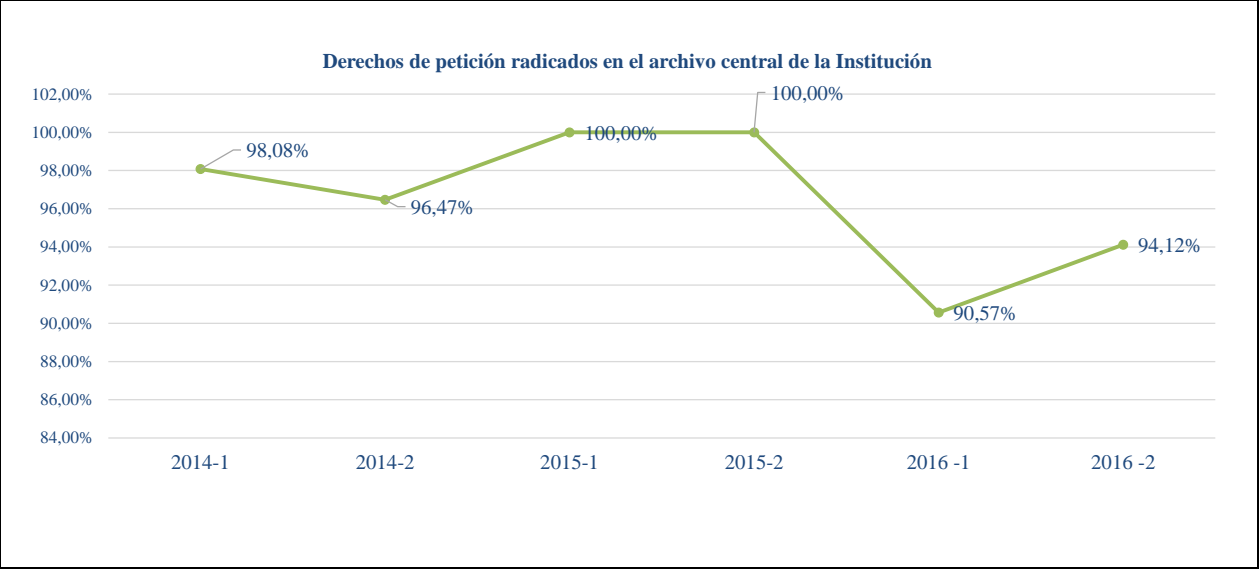
A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Garantizar la respuesta a los derechos de petición en los términos de ley establecidos
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

B. Parámetros para la medición del indicador						
5. Forma de Cálculo	(Número de derechos de petición respondidos oportunamente / Número de derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución) x 100					
6. Frecuencia de la medición	Semestral					
7. Línea base	Unidad de medida línea base	Porcentaje	Dato línea base	100,00%	Fecha de corte línea base	Semestre 2 de 2015
8. Meta	Unidad de medida de la meta	Porcentaje	Dato meta	100,00%		

C. Medición y análisis del indicador			
9. Resultados de la medición actual e histórica			
Semestre	Número de derechos de petición respondidos oportunamente	Número de derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución	Resultado de la medición del indicador
2014-1	51	52	98,08%
2014-2	82	85	96,47%
2015-1	52	52	100,00%
2015-2	39	39	100,00%
2016 -1	48	53	90,57%
2016 -2	32	34	94,12%

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Garantizar la respuesta a los derechos de petición en los términos de ley establecidos
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

10. Representación gráfica de los resultados de la medición del indicador



 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Garantizar la respuesta a los derechos de petición en los términos de ley establecidos
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

11. Análisis de los resultados de la medición

El resultado obtenido para el indicador "Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución" con corte a diciembre 31 de 2016 fue de 94,12% cumpliendo la meta a cabalidad, lo cual evidencia que las peticiones radicadas en el Archivo Central durante el año 2016 se respondieron dentro del término de ley.

En 2015 solamente se presentó, un caso atípico, una solicitud radicada el 28 de diciembre de 2015 que fue resuelta el 29 de enero de 2016, se clasifica como una respuesta oportuna en razón a la suspensión de términos por vacaciones colectivas que rigió desde el 21 de diciembre de 2015 hasta el 13 de enero de 2016.

Las respuestas han dado soluciones de fondo y no han generado acciones judiciales, salvo las presentadas en el marco del concurso docente del 2015-01 en la que una de las participantes, no satisfecha con la reclamación sobre puntajes asignados a su producción académica procedió a la instauración de una tutela, la cual fue fallada favorablemente a la entidad.

Por dependencias 22 se formularon ante la Rectoría; 15 ante la Secretaría General; 1 ante la Vicerrectoría General; 3 a la Vicerrectoría Administrativa (cartera); Departamento de personal. nómina: 3; Facultad de Ciencias Económicas: 15; Facultad de Ingenierías: 2; Facultad de Artes y Humanidades: 2; Facultad de Ciencias Exactas y Aplicadas: 2; Admisiones: 10; Área Física 5; Consejo Académico 1; Consejo Directivo 1; Convenios 2; Jurídica: 4; Bienestar-pp y trabajo social: 3.

Realizando una análisis por asuntos, tanto en 2015-1 y 2015-2 se registran 17 solicitudes relacionadas con asuntos académicos. Con respecto a asuntos administrativos en 2015-1 se registraron 35 solicitudes registrando una disminución considerable en 2015-2 donde se registraron 21 solicitudes. Este comportamiento implica una disminución de las peticiones en temas administrativos, lo cual puede interpretarse como resultado de la mejora continua de los procesos de apoyo al servicio de la academia.

Durante el primer semestre de 2016 se radicaron en el Archivo Central 53 peticiones dirigidas a 15 dependencias de la institución, las cuales se distribuyen así: Rectoría: 9 solicitudes, Secretaría General 9, Consejo de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas 7 peticiones, en su orden por el número de solicitudes sigue el Departamento de Admisiones con 6 solicitudes, 5 dirigidas a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, 4 al Departamento de Personal, 3 a la oficina de Asesoría Jurídica, Ciencias Exactas y Aplicadas 2 y para Centro de Idiomas, Vicerrectoría de Docencia, Vicerrectoría General, Dirección Operativa de Sedes, Jefatura de Departamento de Biomédica, Departamento de Diseño, Trabajo Social y Convenios, 1 petición para cada uno de ellos.




De tales peticiones 53 radicadas a junio 30 de 2016, 2 de ellas no tiene respuesta registrada a esa fecha dado que los plazos para la respuesta a la fecha de corte de la presente medición no se habían vencido. Del total registrado solo 3 peticiones fueron contestadas de manera extemporánea, perteneciendo a las siguientes dependencias: Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Departamento de Personal y Convenios, los asuntos fueron atendidos pero no dentro de los plazos. De las peticiones radicadas 23 de ellas están relacionadas con asuntos académicos tales como cancelación de asignaturas, información de pensum académico, proyectos académicos, devoluciones de pagos de matrícula. Los demás corresponden a procesos de apoyo a la gestión institucional tales como: copias de contratos, certificados contractuales y laborales, peticiones de información.






Durante el semestre 2 del 2016 se radicaron en el Archivo Central 34 peticiones de las cuales se dio respuesta dentro del término legal a 32 de ellas, 2 fueron atendidas de manera extemporánea, las cuales corresponden al Departamento de Admisiones y Programación Académica, una relacionada con la graduación de un estudiante y otra sobre la verificación de información académica. Las dependencias que recibieron las peticiones son las siguientes: Rectoría: 8 peticiones, 3 de ellas relacionadas con informes sobre ejecución de recursos PP, 3 reclamaciones, 1 comunicación de carácter informativo sobre la vigencia de las licencias reprográficas y 1 para la apertura de mas cupos de inglés. Departamento de Personal: 5 peticiones todas ellas relacionadas con copias de documentos de ex funcionarios ITM. Departamento de Admisiones: 3 peticiones relacionadas con la gestión de esa área. Oficina Jurídica: 3 peticiones relacionadas con: accidente laboral, aclaración de una subasta y copia de unos pagos de aportes, petición que fue presentada igualmente al Departamento de Persona é J Las siguientes dependencias recibieron 2 peticiones: Secretaría General: certificación y copia de un contrato, Vicerrectoría Administrativa: peticiones de devolución y descuentos. Consejo Directivo: petición de copias, las cuales se trasladaron a la Facultad de Ingenierías pues esta relacionada con programas académicos y actuaciones del Consejo de Facultad respectivo. Una sola petición recibieron: Vicerrectoría General para una devolución, Vicerrectoría de docencia para unos grados, Bienestar Institucional: información sobre PP, Facultad de Ingenierías: 1 solicitud de copias. Facultad de Artes: una petición de devolución. La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, particularmente el Departamento de Calidad y Producción recibió dos peticiones relacionadas con la anulación de un examen y la repetición del mismo. De lo anterior se concluye que de las 34 peticiones, 3 corresponden a solicitudes de devoluciones de matrículas, 3 corresponden a acciones de desarrollo curricular sobre programación y aplicación de pruebas, 2 peticiones de graduación y 1 sobre verificación de historia académica. esto significa que el 26.7% de las peticiones radicadas en el Archivo Central están relacionadas directamente con asuntos académicos y el resto corresponde a la gestión administrativa, procesos de apoyo a la academia.

12. Fecha de la última medición (d/m/a)	Diciembre 31 de 2016
13. Fuente de la información	Archivo Central

 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Garantizar la respuesta a los derechos de petición en los términos de ley establecidos
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

D. Seguimiento y evaluación del indicador			
Seguimiento del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta			
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%

Evaluación del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta	94,12%		
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%
16. Acciones derivadas del resultado del indicador	Acciones preventivas		Acciones correctivas
	< 80% & ≥ 70% 		< 70% 
17. Identificación de las acciones emprendidas derivadas del resultado del indicador	Identificación de la acción preventiva emprendida		Identificación de la acción correctiva emprendida
	No aplica		No aplica

	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Tutelas instauradas en contra de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Evaluar el éxito de la atención de procesos contra la Institución
4. Tipo de Indicador	Eficacia

B. Parámetros para la medición del indicador						
5. Forma de Cálculo	(Número de fallos de tutelas a favor de la Institución / Total de tutelas y demandas atendidas) x 100					
6. Frecuencia de la medición	Anual					
7. Línea base	Unidad de medida línea base	Porcentaje	Dato línea base	100,00%	Fecha de corte línea base	Año 2015
8. Meta	Unidad de medida de la meta	Porcentaje	Dato meta	100,00%		

C. Medición y análisis del indicador			
9. Resultados de la medición actual e histórica			
Año	Número de fallos de tutelas a favor de la Institución	Total de tutelas y demandas atendidas	Resultado de la medición del indicador
2014	12	15	80,00%
2015	3	3	100,00%
2016	3	4	75,00%

Derechos fundamentales presuntamente vulnerados	2014	%	2015	%
Debido Proceso	4	27%	3	100%
Educación	6	40%	0	0%
Igualdad	4	27%	0	0%
Otros derechos	1	7%	0	0%
Total de procesos	15	100%	3	100%
Facultad de Artes y Humanidades				
Derechos	2014	%	2015	%
Debido Proceso	1	33%	0	0%
Educación	0	0%	0	0%
Igualdad	2	67%	0	0%
Total de procesos	3	100%	0	0%

	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Tutelas instauradas en contra de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Evaluar el éxito de la atención de procesos contra la Institución
4. Tipo de Indicador	Eficacia

Facultad de Ingenierías				
Derechos	2014	%	2015	%
Debido Proceso	0	0%	0	0%
Educación	2	100%	0	0%
Igualdad	0	0%	0	0%
Total de procesos	2	100%	0	0%

Facultad de Ciencias Exactas y Aplicadas				
Derechos	2014	%	2015	%
Debido Proceso	0	0%	0	0%
Educación	1	100%	0	0%
Igualdad	0	0%	0	0%
Total de procesos	1	100%	0	0%

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas				
Derechos	2014	%	2015	%
Debido Proceso	0	0%	0	0%
Educación	5	71%	0	0%
Igualdad	2	29%	0	0%
Total de procesos	7	100%	0	0%

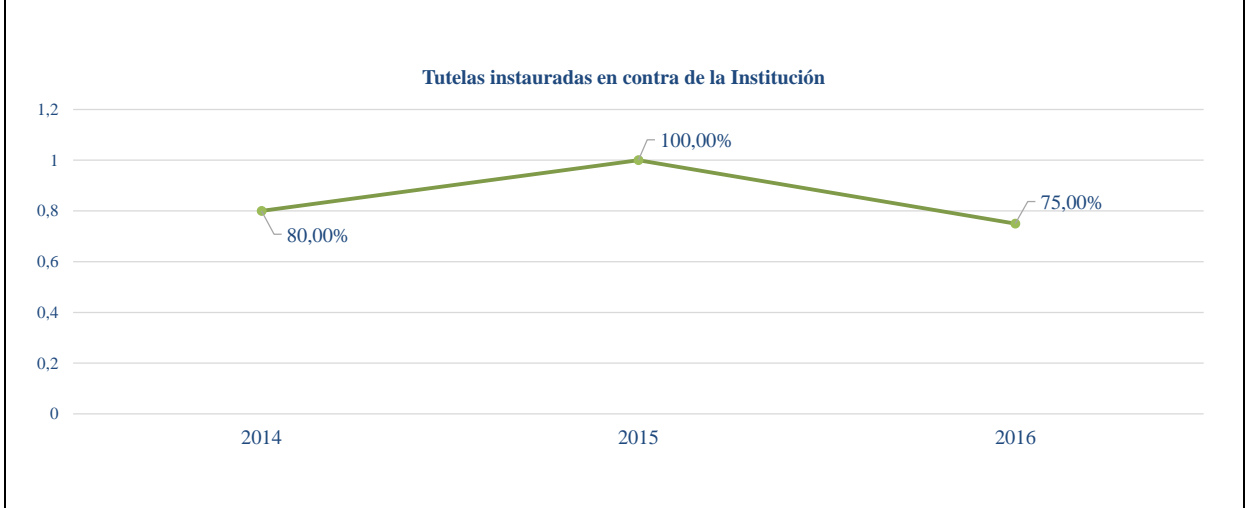
Situaciones contractuales				
Derecho	2016	%		
Al trabajo	1	25%		
Estabilidad reforzada	2	50%		
Total procesos	3	75%		

Año	Número de fallos de tutelas a favor de la Institución	Total tutelas atendidas	Porcentaje de fallos a favor de la institución
2014	12	15	80,00%
2015	3	3	100,00%
2016	3	4	75,00%

	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Tutelas instauradas en contra de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Evaluar el éxito de la atención de procesos contra la Institución
4. Tipo de Indicador	Eficacia

10. Representación gráfica de los resultados de la medición del indicador



 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Tutelas instauradas en contra de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Evaluar el éxito de la atención de procesos contra la Institución
4. Tipo de Indicador	Eficacia

11. Análisis de los resultados de la medición

Durante la presente vigencia a diciembre 31 de 2016, se recibieron 4 escritos de tutela, siendo solamente una relacionada de manera directa con el objeto social de la entidad, la cual fue instaurada por el señor David Ricardo Arrieta Julio quien solicitaba se le respetara el derecho a la educación y al debido proceso, mediante el otorgamiento de una beca en el marco del programa ser Pilo Paga 2 del Ministerio de Educación Nacional. El Juez del conocimiento determinó que no existía ninguna responsabilidad el ITM en relación con el asunto y concordante con ello afirmó que no se había violado ningún derecho fundamental. 2 tutelas instauradas por personal contratista en el marco de convenios interadministrativos, una de ellas orientada a la protección de la mujer gestante, y la otra alegando una estabilidad reforzada dado que el contrato se terminó durante un período de incapacidad por riesgo común del accionante. La primera, fue fallada a favor de la accionante y se ordenó la contratación de la gestante de manera inmediata y así se hizo. La segunda fue desestimada por el juez del conocimiento, no encontrándose violación alguna a los derechos fundamentales. La última tutela tramitada fue instaurada por un profesional que no fue llamado a prestar sus servicios como docentes de cátedra en el semestre 2016 02, alegó violación a la estabilidad laboral, igualdad y fuero sindical. Las pretensiones además se orientaban a la anulación de una negociación colectiva adelantada con el sindicato de empleados de la Institución y la extensión de derechos a diferentes estamentos y personal contratado por la entidad. El Juez del conocimiento desestimó cada una de las pretensiones, no encontrándose ninguna violación de derechos fundamentales por parte de la entidad. Se consolida una valoración del 75% de resultados a favor de la institución y dado que se recibió un fallo en contra de la institución, no obstante, no se considera necesario adelantar una acción sobre el particular pues la situación que dio origen a ello se basó en la terminación del contrato interadministrativo por medio del cual se vinculó a la contratista, situación que escapaba a las manos de la entidad; no obstante una vez se reinició el convenio interadministrativo, el ITM de manera inmediata procedió a la contratación de la gestante.

El resultado obtenido para el indicador "Tutelas instauradas en contra de la Institución" con corte a diciembre 31 de 2015 fue de 100%, lo cual evidencia que se alcanzó la meta formulada. Haciendo un análisis retrospectivo, se identifica que comparativamente con períodos anteriores, la instauración de tutelas ha bajado considerablemente, las recibidas durante esta vigencia no tiene relación alguna con el funcionamiento y la prestación del servicio educativo o alguna violación de derechos fundamentales de la académica, se presentaron para los siguientes asuntos:

Radicado: 2015-0002

Fecha: 16 de enero de 2015

Accionante: Alexandra Salinas Carvajal

Hechos: Se vinculó a esta tutela al ITM, por cuanto la joven no había podido realizar un proceso de homologación de sus estudios de secundaria, realizados en el exterior, toda vez que el Ministerio de Educación exigía su cedula de ciudadanía, la cual se encontraba pendiente en trámite puesto que había cumplido la mayoría de edad en Quito – Ecuador. Todo lo anterior era necesario para la matricula del grado 11 en el ITM.

Fallo a favor de la institución pues el asunto es competencia de otro organismo oficial no del ITM.

Radicado: 2015-0148

Fecha: 23 de julio de 2015

Accionante: Monica Johanna Monsalve Arias

Hechos: Presenta acción de tutela, al considerar que se le vulneraron los derechos fundamentales al calificarse de manera apropiada los productos que presentó en el concurso de público de méritos para proveer 14 plazas docentes de carrera, de tiempo completo y conformar la lista de elegibles distribuidas en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, en la Facultad de Ingenierías y en la Facultad de Artes y Humanidades.

Fallo a favor pues la valoración de la producción científica acreditada por la accionante en el marco del concurso docente, se hizo conforme a lo establecido en el acto de convocatoria.

Radicado: 2015-019

Fecha: 3 de agosto de 2015

Accionante: Diego Alejandro Madrigal

Hechos: Presenta acción de tutela, consideró el accionante que se violaban derechos fundamentales al haber convocado a elección del rector en época de vacaciones de los estudiantes.

Fallo a favor, se logró probar que la convocatoria para la elección de rector no violó ningún procedimiento estatutario y se mantuvieron los derechos de publicidad, participación y debido proceso.




Frente a las tutelas instauradas en contra de la institución en el año 2014 (12), en lo corrido del año 2015 son 3, lo que implica una reducción del 75% de acciones, lo que refleja una adecuada gestión de las diferentes dependencias académico administrativas de la institución y una observancia de la norma en los diferentes procesos.






12. Fecha de la última medición (d/m/a)	Diciembre 31 de 2016
---	----------------------

13. Fuente de la información	Secretaría General
------------------------------	--------------------

	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Tutelas instauradas en contra de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Evaluar el éxito de la atención de procesos contra la Institución
4. Tipo de Indicador	Eficacia

D. Seguimiento y evaluación del indicador			
Seguimiento del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta			
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%

Evaluación del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta	75,00%		
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%
16. Acciones derivadas del resultado del indicador	Acciones preventivas		Acciones correctivas
	< 80% & ≥ 70% 		< 70% 
17. Identificación de las acciones emprendidas derivadas del resultado del indicador	Identificación de la acción preventiva emprendida		Identificación de la acción correctiva emprendida
	Ver archivo del proceso		No aplica