



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



SC-CER733050



SI-CER733052



**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL
PRIMER TRIMESTRE DE 2020**

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

ENERO A MARZO DE 2020

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	2
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



TABLA DE CONTENIDO

PAG.

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE.....	5
4.	MARCO NORMATIVO.....	6
5.	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	7
5.1	PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN	7
5.2	PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA	8
5.3	PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO	9
5.4	INFORME GENERAL DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2020	10
5.5	AREAS CON PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO	13
5.6	SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTAN QUEJAS	14
6.	CANALES DE PQRSD	16
7.	CONCLUSIONES.....	17



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ETITC

1. INTRODUCCIÓN

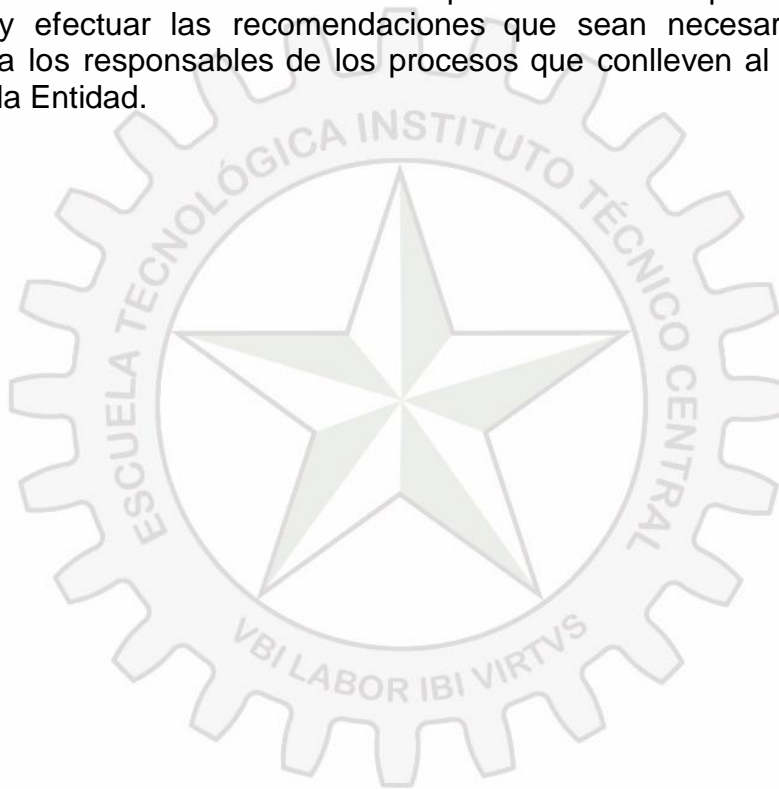
La Oficina de Atención al Ciudadano dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas de enero a marzo 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 entre enero y marzo de 2020.



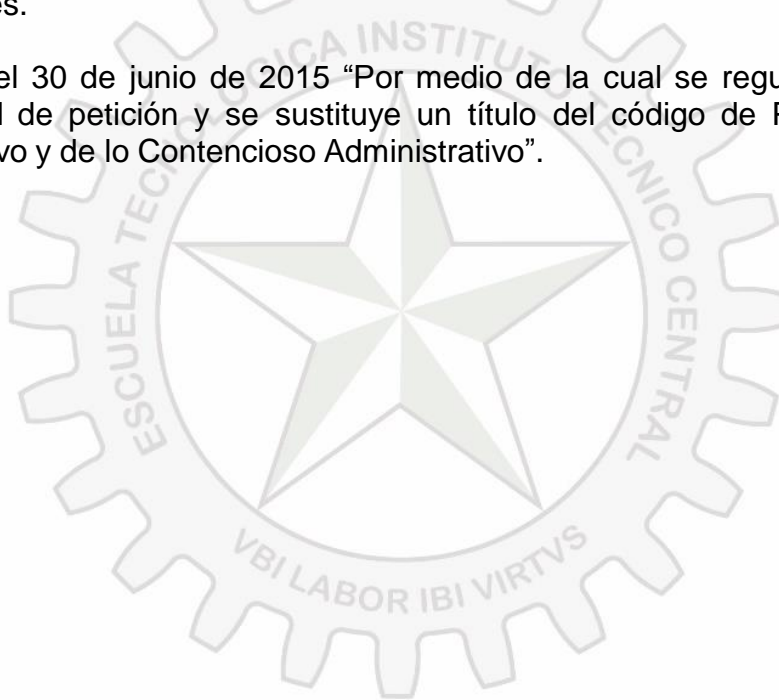


4. MARCO NORMATIVO

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”.





SC-CER733050



SI-CE#733052



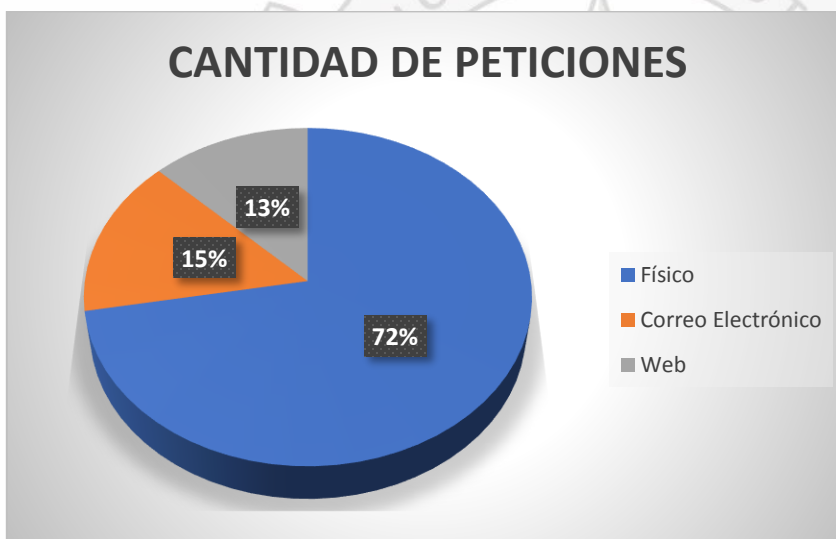
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas de enero a marzo de 2020, un total de **996 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 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Oficina de atención al ciudadano dispone de diferentes de canales de comunicación (e-mail, página web y presencial), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



CANALES UTILIZADOS	
FISICO	719
CORREO ELECTRÓNICO	151
WEB	126
TOTAL	996

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

De conformidad con la información registrada en SIAC, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la ETITC es el canal, presencial con el 72% del total, seguido por el canal de correo electrónico con un porcentaje del 15%; por último, el canal web con un porcentaje del 13% de la participación.



SC-CER733050



SI-CER733052



5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número PQRSD de enero a marzo de 2020, son: jurídica con el 15% (152), del total de PQRSD recibidas, seguida de la Facultad de Sistemas con una participación del 15% equivalente a (148) y la Facultad de Electromecánica, registrando un 14% (141) del total de las PQRSD recibidas.

A continuación, se presentan las dependencias de la ETITC, con la cantidad de Peticiones recibidas de enero a marzo de 2020:

DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
Jurídica	152	15%
Facultad de Sistemas	148	15%
Facultad Electromecánica	141	14%
IBTI	90	9%
Registro y Control	81	8%
Facultad Procesos	63	6%
Facultad Mecatrónica	60	6%
Facultad Diseño	53	5%
Vicerrectoría Académica	47	5%
Talento Humano	44	4%
Tesorería	43	4%
Secretaría General	14	1%
Bienestar Institucional	12	1%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10	1%
Rectoría	9	1%
Gestión IT	7	1%
Especializaciones	5	1%
ORII	4	0%
Extensión y Desarrollo	3	0%
Infraestructura	3	0%
Planeación	2	0%
Contabilidad	2	0%
Vicerrectoría de Investigación	2	0%
Total general	996	100%

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



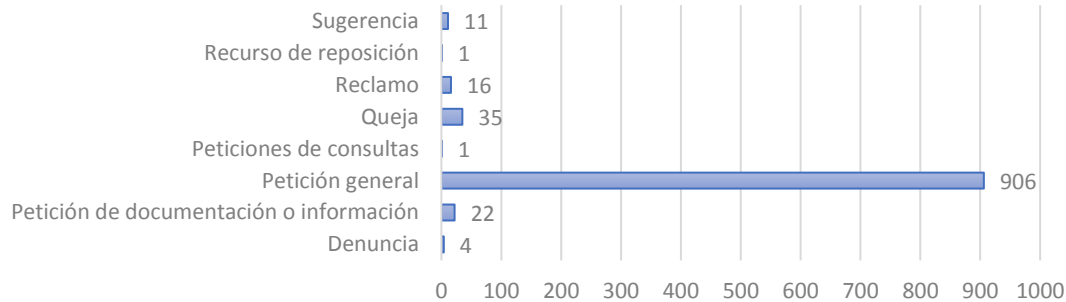
5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre enero hasta marzo de 2020, fue “Petición general”, con el 90.9% (906) del total de Peticiones recibidas a través del sistema de Información y Atención al Ciudadano SIAC, seguido de “Quejas” con una participación de 3.5% (35) y “Petición de documentación o información” con el 2.2% (22).

TOTAL PETICIONES POR REQUERIMIENTO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2020

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Denuncia	1	3		4
Petición de documentación o información	15	2	5	22
Petición general	464	269	173	906
Peticiones de consultas	1			1
Queja	16	15	4	35
Reclamo	5	8	3	16
Recurso de reposición		1		1
Sugerencia	3	2	6	11
TOTAL	505	300	191	996

CANTIDAD DE PETICIONES POR REQUERIMIENTO



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

PETICIONES RESPONDIDAS PRIMER TRIMESTRE

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Denuncia	1	3		4	0,2%
Petición de documentación o información	15	2	2	19	3,0%
Petición general	457	253	161	871	91,8%
Peticiones de consultas	1			1	0,2%
Queja	16	15	4	35	3,2%
Reclamo	5	8	3	16	1,0%
Recurso de reposición		1		1	0,0%
Sugerencia	3	2	6	11	0,6%
TOTAL	498	284	176	958	100%

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	2
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



PETICIONES SIN RESPONDER PRIMER TRIMESTRE

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Petición de documentación o información			3	3	0%
Petición general	7	16	12	35	1%
TOTAL	7	16	15	38	1%

5.4 INFORME GENERAL DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2020

A continuación se presenta el comportamiento de las quejas radicadas por los ciudadanos y usuarios en la ETITC durante el primer trimestre de 2020

TOTAL DE QUEJAS POR DEPENDENCIAS Y POR MES

Dependencia	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
Facultad Electromecánica			1	1
IBTI	3	8	2	13
Infraestructura		1		1
Registro y Control	4			4
Secretaría General	1			1
Talento Humano		2		2
Tesorería	1			1
Vicerrectoría Académica	7	1		8
Bienestar Institucional		3	1	4
Total general	16	15	4	35

PETICIONES RESPONDIDAS EN TERMINOS

TRÁMITE/DEPENDENCIA	A TIEMPO	EN TRAMITE	VENCIDA	Total general
Denuncia	2		2	4
Rectoría	1		1	2
Talento Humano	1			1
Vicerrectoría Académica			1	1
Petición de documentación o información	6	3	13	22
Facultad de Sistemas	1			1
Facultad Diseño	1			1
Facultad Mecatrónica			1	1
Registro y Control	2		2	4
Secretaría General			2	2

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	2
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



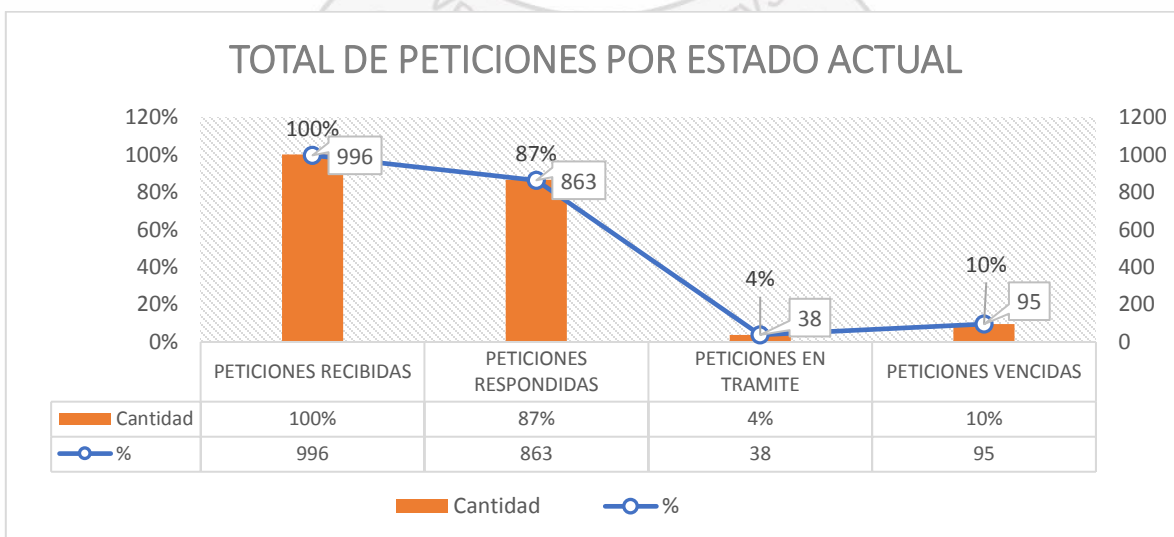
Talento Humano		1	2	3
Tesorería	1	1	1	3
Vicerrectoría Académica			4	4
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	1	3
Petición general	809	35	62	906
Biblioteca		1		1
Contabilidad		2		2
Especializaciones	4		1	5
Extensión y Desarrollo	1	1	1	3
Facultad de Sistemas	145		2	147
Facultad Diseño	49		1	50
Facultad Electromecánica	136	1	3	140
Facultad Mecatrónica	57		2	59
Facultad Procesos	54	4	4	62
Gestión IT	4	1		5
IBTI	72		1	73
Jurídica	135	6	11	152
ORII	2	1		3
Planeación		2		2
Rectoría	6		1	7
Registro y Control	68	1	2	71
Secretaría General	2	1	7	10
Talento Humano	19	9	10	38
Tesorería	29	3	6	38
Vicerrectoría Académica	18		6	24
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3	1	3	7
Bienestar Institucional	4		1	5
Vicerrectoría de Investigación	1	1		2
Peticiones de consultas	1			1
Facultad Diseño	1			1
Queja	28		7	35
Facultad Electromecánica	1			1
IBTI	13			13
Infraestructura			1	1
Registro y Control	4			4
Secretaría General	1			1
Talento Humano	2			2
Tesorería	1			1

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	2
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Vicerrectoría Académica	3		5	8
Bienestar Institucional	3		1	4
Reclamo	11		5	16
Facultad Diseño	1			1
Facultad Procesos	1			1
IBTI	2		1	3
Infraestructura	2			2
Registro y Control	1		1	2
Secretaría General	1			1
Vicerrectoría Académica	2		1	3
Bienestar Institucional	1		2	3
Recurso de reposición	1			1
Tesorería	1			1
Sugerencia	5		6	11
Gestión IT	2			2
IBTI	1			1
ORII			1	1
Vicerrectoría Académica	2		5	7
Total general	863	38	95	996

En la anterior tabla se puede observar que del total de 996 peticiones recibidas en el primer trimestre de 2020, fueron respondidas a tiempo 863, las peticiones que se encuentran en trámite corresponden a 38 y las 95 restantes se presentan en estado de vencimiento.





SC-CER733050

SI-CER733052

5.5 AREAS CON PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO

DEPENDENCIAS	REQUERIMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO	TOTAL PETICIONES FUERA DE TIEMPO	TIEMPO TRANSCURRIDO				
Vicerrectoría Académica	Denuncia	15	2	1 - 13 días				
Rectoría								
Registro y Control	Petición de documentación o información	10	13	1 - 34 días				
Vicerrectoría Académica								
Secretaría General								
Facultad Mecatrónica								
Vicerrectoría Administrativa y Financiera								
Talento Humano								
Tesorería								
Tesorería					Petición General	10	62	1 - 34 días
Vicerrectoría Académica								
Facultad Electromecánica								
Secretaría General								
Facultad Mecatrónica								
Especializaciones								
Facultad Procesos								
Talento Humano								
Jurídica								
Facultad Diseño								
Registro y Control								
Extensión y Desarrollo								
Vicerrectoría Administrativa y Financiera								
Facultad de Sistemas								
Vicerrectoría Investigación								
Facultad de Sistemas								
Rectoría	Queja	15	7	1 - 11 días				
Vicerrectoría Académica								
Infraestructura								
Vicerrectoría Investigación	Reclamo	15	5	1 - 8 días				
Registro y Control								
Vicerrectoría Académica								
Vicerrectoría Investigación	Sugerencias	15	6	1 - 6 días				
Vicerrectoría Académica								
ORII								
Total			95					

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 2



5.6 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTAN QUEJAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos presentados y el estado actual en que se encuentran

DEPENDENCIAS	A TIEMPO	VENCIDA	Total general
Facultad Electromecánica			
DIPLOMA DE INGENIERO ELECTROMECAÁNICO SIN LA FIRMA DEL DECANO	1		1
IBTI			
Cambio de Pupitres a mesas	1		1
Compra de uniformes	1		1
corrección de numero de ruta de queja puesta el día 20/02/2020	1		1
Director del Bachillerato - desorden feria del libro.	1		1
Evaluación Docentes	1		1
PERDIDA MALETA Y RUTA DEJA EN CALLE A ESTUDIANTE 603	1		1
QUEJA AEROEXPRESOS	1		1
Queja de servicio Ruta Escolar	1		1
Ruta Escolar	1		1
Seguridad Vial - Rutas Aeroexpresos	1		1
Servicio de gimnasio	1		1
Servicio de Ruta	1		1
UNIFORMES ESPECIALIDAD DE SISTEMAS	1		1
Infraestructura			
Inseguridad patio central ITC		1	1
Registro y Control			
Falta de comunicación	1		1
INCONFORMIDAD INSCRIPCIÓN	1		1
INSCRIPCIÓN DE MATERIAS	1		1
La atención al estudiante por parte de las secretarias de registro y control	1		1
Secretaría General			
Publicación de Resoluciones	1		1
Talento Humano			
Aseo del salón	1		1
QUEJA PERSONAL DE ASEO	1		1
Tesorería			
No respuesta a una consulta realizada a través de correo electrónico	1		1

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	2
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Vicerrectoría Académica			
Atención registro y control		1	1
Falta de respeto en redes sociales	1		1
Mal Servicio		1	1
Página web		1	1
Queja clase prestada por Luis Alfonso Melo		1	1
Queja sobre fecha de pago	1		1
Queja y petición Jazmin Huiza Ayala	1		1
Solicitud acciones sobre la cancha del ITC		1	1
Bienestar Institucional			
Bienestar		1	1
Calidad en la papelería ETITC	1		1
En la Cafetería no se encuentran productos	1		1
Gimnasio	1		1
Total general	28	7	35

De la cantidad total de 35 QUEJAS interpuestas durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2020, 28 fueron respondidas y 7 quedaron vencidas.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, de enero a marzo de 2020, de las **996** peticiones radicadas durante el trimestre, en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o respondidas 863, que corresponden al 86%, 38 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*”. Y 95 peticiones se encuentran en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.



SC-CER733050



SI-CER733052



6. CANALES DE PQRSD

1. Mediante del sistema de Información actual para el recibo y radicación de peticiones, la Oficina de atención al ciudadano realiza el respectivo seguimiento de las peticiones, 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 interponer sus peticiones.
 - b. La página web de la Institución, mediante el link de contacto: <https://siac.itc.edu.co/>
 - c. El correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co que se encarga de recibir los documentos de los ciudadanos para su correspondiente respuesta.
 - d. Atención presencial para recibir las peticiones de la ciudadanía de forma verbal o mediante documento radicado, será en la Calle 13 No. 16 – 74 de la ciudad de Bogotá, D.C.
3. Actualmente se encuentran publicados los informes mensuales relacionados con el tratamiento de las PQRSD interpuestas por la ciudadanía ante la ETITC en el link, <http://www.itc.edu.co/es/ayuda/informes>, , 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".

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	2
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



7. CONCLUSIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano plasma las conclusiones relacionadas a continuación, en busca de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que los ciudadanos interponen ante la ETITC, con el fin de que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de las Dependencias, así como también, por la alta dirección:

1. Se recuerda a los funcionarios que tienen por competencia en el software SIAC, la responsabilidad de tramitar y responder las PQRSD, que sean direccionadas a su área, evitando las demoras, dando respuesta y/o solución definitiva, hasta el cierre de la petición dentro de los términos de Ley, en el sistema de información SIAC.
2. Las diferentes PQRSD interpuestas por la ciudadanía fueron resueltas teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Manual de atención al Ciudadano”.
3. Se fortalece en la página web los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de estimular su uso.