



**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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



ABRIL A JUNIO DE 2020

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



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 SEGUNDO TRIMESTRE	11
5.5 AREAS CON PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO	14
5.6 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS	15
6. CANALES DE PQRSD	17
7. CONCLUSIONES	18



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 PQRSD que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas de abril a junio 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

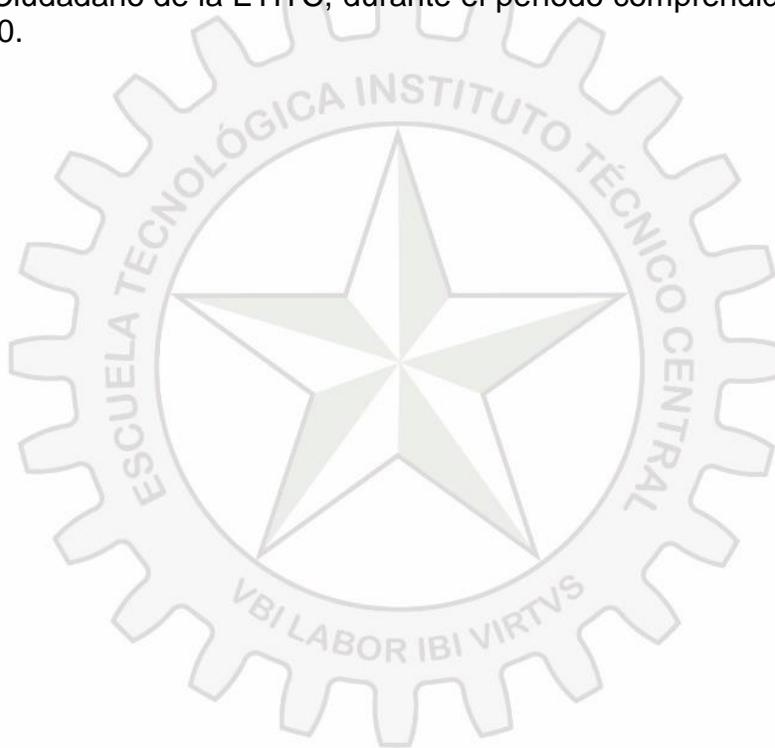
Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias interpuestas de forma virtual y ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC las cuales son registradas en el Software de correspondencia y PQRSD “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 abril y junio 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. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

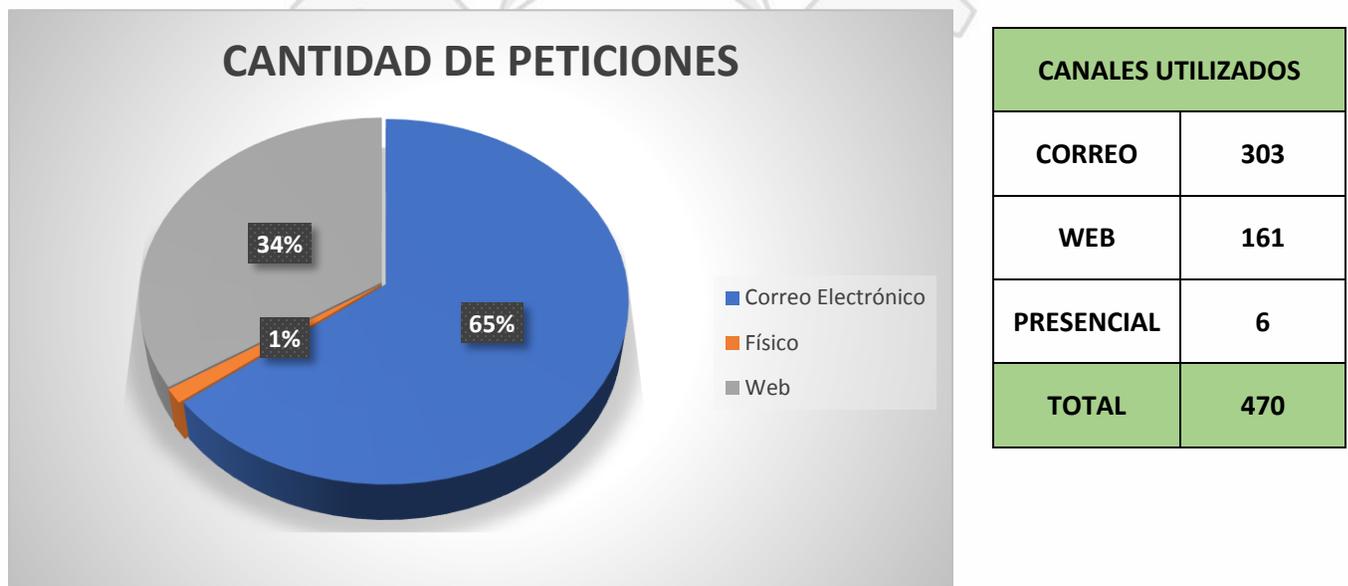
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde abril hasta junio de 2020, un total de **470 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 canales de comunicación (e-mail, página web 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 interponer los recursos ante la ETITC es el canal, correo electrónico con el 65% del total, seguido por el canal web con un porcentaje del 34%; por último, el canal físico con un porcentaje del 1% de la participación.



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

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



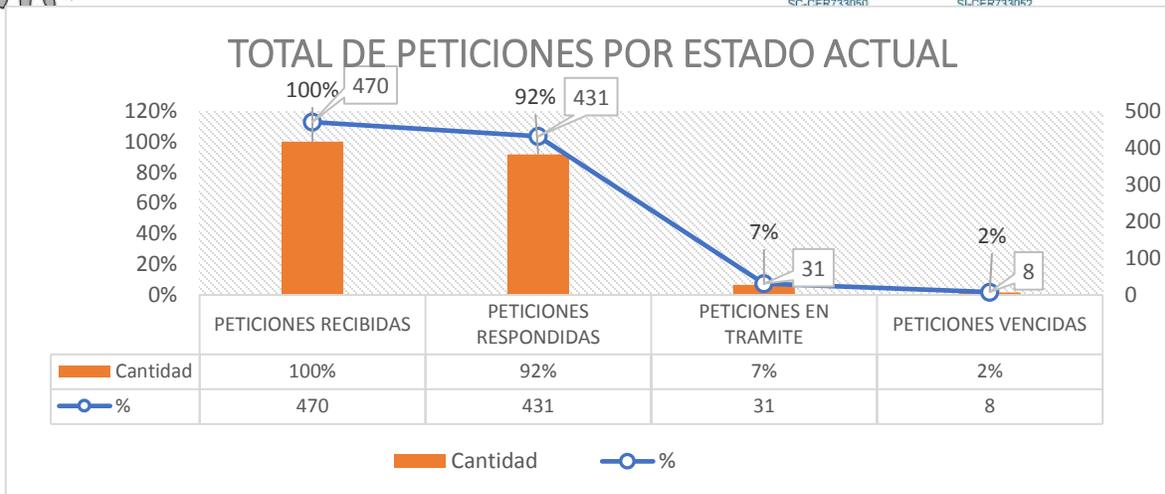
5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante abril hasta junio de 2020, son: Facultad de Sistemas con el 29% (134), del total de peticiones recibidas, seguida de la Facultad de Electromecánica con una participación del 11% (52) y Registro y control, registrando un 10% (49) del total de las peticiones recibidas.

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Facultad De Sistemas	134	133		1	29%
Facultad Electromecánica	52	52			11%
Registro Y Control	49	48	1		10%
Vicerrectoría Académica	40	37	1	2	9%
Facultad De Procesos Industriales	33	33			7%
IBIT	26	26			6%
Talento Humano	23	12	11		5%
Facultad De Mecatrónica	23	22		1	5%
Tesorería	21	18	3		4%
Facultad De Diseño	17	17			4%
Secretaría General	10	8	2		2%
Especializaciones	10	10			2%
Vicerrectoría Administrativa y Fra.	8	6	2		2%
Rectoría	7	1	4	2	1%
Jurídica	5		3	2	1%
Gestión IT	3	1	2		1%
Extensión Y Proyección Social	3	3			1%
Bienestar Institucional	2	2			0%
Jurídico Secretaría General	2	2			0%
ORII	1		1		0%
Centro De Lenguas	1		1		0%
TOTAL	470	431	31	8	100%

A continuación, se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones desde abril hasta junio de 2020:

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



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 abril hasta junio de 2020, fue “Petición general”, con el 60% (281) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con el 31% (147) “Petición de consulta” con una participación de 4% (21) y “Quejas” con una participación de 3% (14).

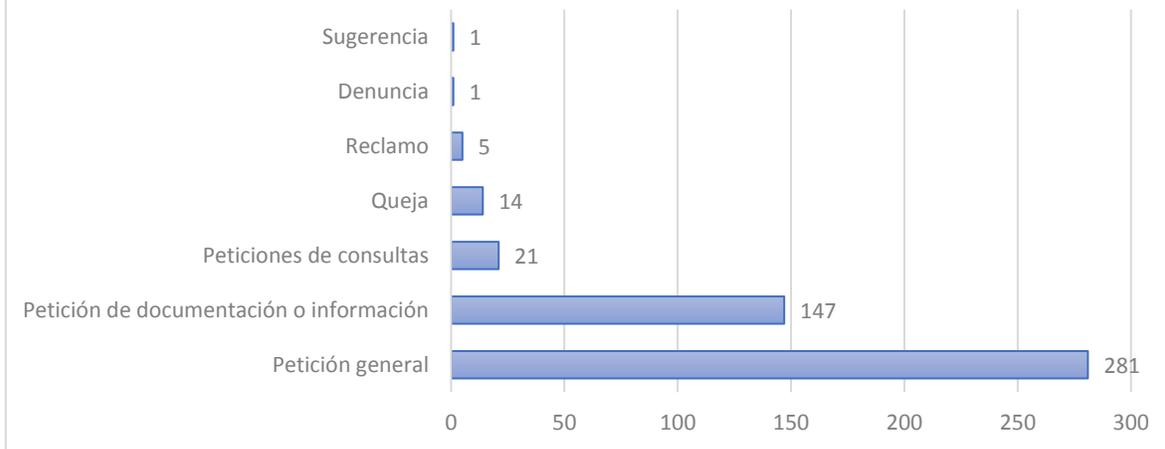
TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición general	89	71	121	281
Petición de documentación o información	38	40	69	147
Peticiones de consultas	10	7	4	21
Queja	2	5	7	14
Reclamo	1	3	1	5
Denuncia			1	1
Sugerencia			1	1
TOTAL	140	126	204	470



SC-CER733050

SL-CER733052

CANTIDAD DE PETICIONES POR REQUERIMIENTO



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

A continuación se presentan las Peticiones respondidas en el segundo trimestre.

PETICIONES RESPONDIDAS EN TÉRMINOS SEGUNDO TRIMESTRE

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Denuncia			1	1	0%
Petición de documentación o información	38	40	68	146	33%
Petición general	85	69	106	260	59%
Peticiones de consultas	10	5	4	19	4%
Queja	2	4	4	10	2%
Reclamo		1	1	2	0%
Sugerencia			1	1	0%
TOTAL	135	119	185	439	100%

A continuación se presentan las Peticiones sin responder en el segundo trimestre



PETICIONES EN TÉRMINOS SIN RESPONDER SEGUNDO TRIMESTRE

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Petición de documentación o información			1	1	3%
Petición general	4	2	15	21	68%
Peticiones de consultas		2		2	6%
Queja		1	3	4	13%
Reclamo	1	2		3	10%
TOTAL	5	7	19	31	100%

5.4 INFORME GENERAL DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE

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

TOTAL DE QUEJAS POR DEPENDENCIAS Y POR MES

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión IT			1	1
IBTI		1	2	3
Rectoría			1	1
Talento Humano		2		2
Tesorería	1			1
Facultad De Mecatrónica	1		1	2
Vicerrectoría Académica		2	2	4
TOTAL	2	5	7	14

A continuación se presentan todas las peticiones respondidas en términos, discriminados por dependencias.

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



SC-CER733050

SI-CER733052

PETICIONES RESPONDIDAS EN TERMINOS

TRÁMITE/DEPENDENCIA	A TIEMPO	EN TRAMITE	VENCIDA	TOTAL
Denuncia			1	1
Vicerrectoría Académica			1	1
Petición De Documentación o Información	146	1		147
Facultad Electromecánica	27			27
IBTI	19			19
Registro Y Control	15			15
Tesorería	2			2
Bienestar Institucional	2			2
Facultad de Mecánica	6			6
Facultad de Procesos Industriales	8			8
Facultad de Mecatrónica	15			15
Vicerrectoría Académica	25			25
Secretaría General	2			2
Facultad De Sistemas	17			17
Especializaciones	5			5
Extensión Y Proyección Social	1			1
Centro de Lenguas		1		1
Petición General	255	21	5	281
Facultad Electromecánica	22			22
Gestión IT	1	1		2
IBTI	4			4
Rectoría	1	3	2	6
Registro Y Control	32	1		33
Talento Humano	10	7		17
Tesorería	15	2		17
Facultad de Mecánica	9			9
Vicerrectoría Administrativa y Fra.	4	1		5
Facultad De Procesos Industriales	20			20
Facultad De Mecatrónica	4			4
Vicerrectoría Académica	7			7
Secretaría General	6	2		8
Facultad De Sistemas	111		1	112

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

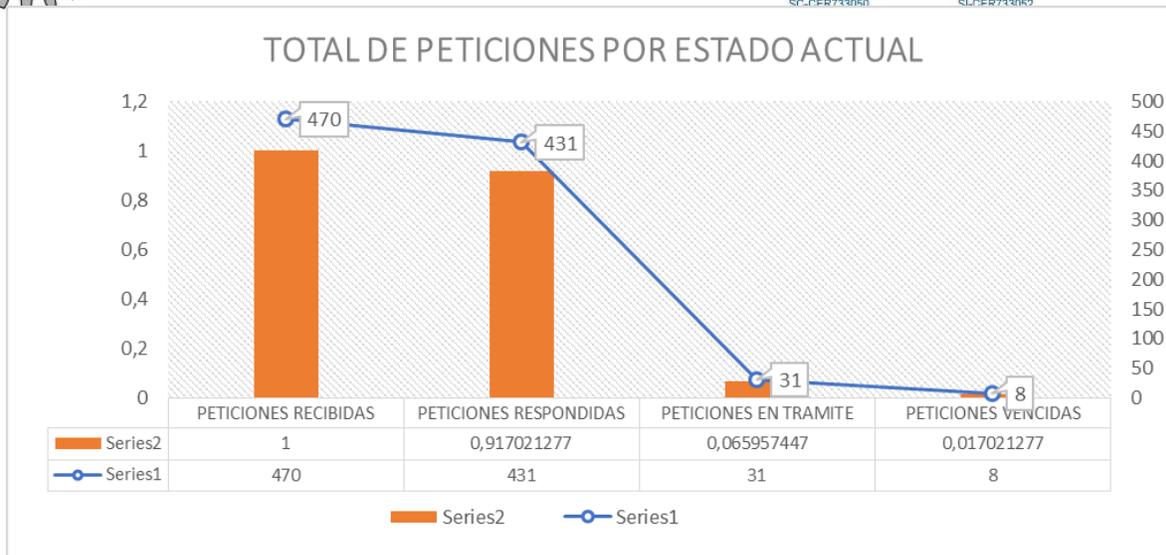
Establecimiento Público de Educación Superior



			SC-CER733050	SI-CER733052
Especializaciones	5			5
Extensión Y Proyección Social	2			2
Jurídico Secretaría General	2			2
jurídica		3	2	5
ORII		1		1
Peticiones De Consultas	19	2		21
Facultad Electromecánica	3			3
Registro Y Control	1			1
Talento Humano		1		1
Tesorería		1		1
Facultad de Mecánica	2			2
Facultad de Procesos Industriales	5			5
Facultad de Mecatrónica	2			2
Vicerrectoría Académica	1			1
Facultad De Sistemas	5			5
Queja	8	4	2	14
Gestión IT		1		1
IBTI	3			3
Rectoría		1		1
Talento Humano	1	1		2
Tesorería	1			1
Facultad de Mecatrónica	1		1	2
Vicerrectoría Académica	2	1	1	4
Reclamo	2	3		5
Talento Humano	1	2		3
Vicerrectoría Administrativa y Fra.		1		1
Vicerrectoría Académica	1			1
Sugerencia	1			1
Vicerrectoría Académica	1			1
Total general	431	31	8	470

En la anterior tabla se puede observar que del total de 470 peticiones recibidas en el segundo trimestre de 2020, fueron respondidas a tiempo 431, las peticiones que se encuentran en trámite corresponden a 31 y las 8 restantes se presentan en estado de vencimiento.

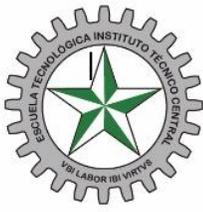
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



5.5 AREAS CON PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO

En la siguiente tabla se observan las Peticiones Generales, Denuncias y quejas que se respondieron fuera de tiempo y los días de más.

TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO	TOTAL, DE PQRSD FUERA DE TIEMPO	TIEMPO TRANSCURRIDO	AREAS INVOLUCRADAS
Petición General	15	5	1 - 10 días	Rectoría
				Facultad de sistemas
				Jurídica
Denuncia	15	1	1 - 8 días	Vicerrectoría Académica
Quejas	10	2	1 - 8 días	Facultad de mecatrónica
				Vicerrectoría académica



5.6 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

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

ÁREA /ASUNTO	A TIEMPO	EN TRAMITE	VENCIDA	Total general
Gestión IT		1		1
Bloqueo Ip Para Ingresar A Gnosoft		1		1
IBTI	3			3
Insatisfacción Con Respecto A La Conducta Del Funcionario Carlos Armando Hernández Córdoba (Coordinador De La Primera División)	1			1
Desbloqueo Usuario Padre De Familia	2			2
Rectoría		1		1
Proceso Liquidación De Servicios Fabiola Mejía Barragán		1		1
Talento Humano	1	1		2
Novedad De Retiro A Caja De Compensación Familiar Compensar.	1	1		2
Tesorería	1			1
Pago De Inscripción Para Periodo 2020-2	1			1
Facultad De Mecatrónica	1		1	2
Problemas con un docente			1	1
Inconformidad por notas	1			1
Vicerrectoría Académica	2	1	1	4
Beneficios Otorgados Por El Gobierno A La Comunidad Académica ETITC	1			1
Solicitud Inscripción A Validación De Materia Telemática	1			1
Inconformidad con Decano de Mecatrónica			1	1
Cambio auxiliar Sistemas		1		1
TOTAL	8	4	2	14

De la cantidad total de 14 QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS interpuestos durante abril hasta junio de 2020, al finalizar el periodo, se encuentran respondidas 8 de la totalidad, 4 en trámite y 2 vencidas.

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, desde abril hasta junio de 2020, de las **470 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 461 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 98%, 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*”. Con relación al 2% restante (9 PQRSD), se encuentra en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.



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



SC-CER733050



SI-CER733052



6. 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 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 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 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	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



7. CONCLUSIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano presenta 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. Es preciso recordar mediante el SIAC a los funcionarios competentes de responder las PQRSD a través del mismo software con alertas.
2. 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.
3. 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”.
4. 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.