

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C ABRIL DE 2017

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
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 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS.....	11
CONCLUSIONES.....	14
RECOMENDACIONES.....	15

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 durante el mes de Abril de 2017.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el Sistema de Información SEVENET, 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 y demás partes interesadas interponen ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC en el Software de Gestión documental "SEVENET", con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la 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 el 1° y el 30 de Abril de 2017.

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 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

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 Sistema de gestión documental - SEVENET, se encuentran registradas durante el mes de Abril de 2017, un total de 165 peticiones interpuestas ante la Oficina de Atención al Ciudadano.

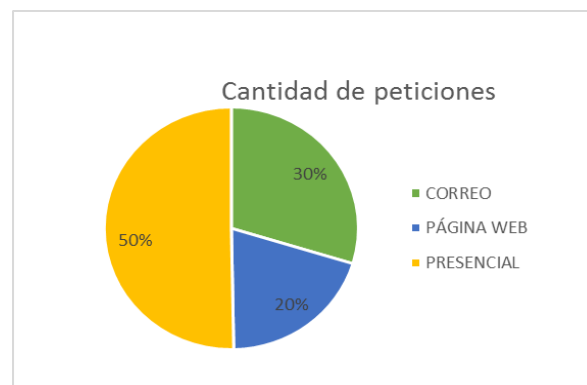
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de SEVENET:

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 o telefónico), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De conformidad con la información registrada en SEVENET, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la ETITC, es el canal presencial, con un porcentaje del 55%, seguido de las peticiones vía email y la página web, para este mes no se presentaron solicitudes por el canal telefónico.

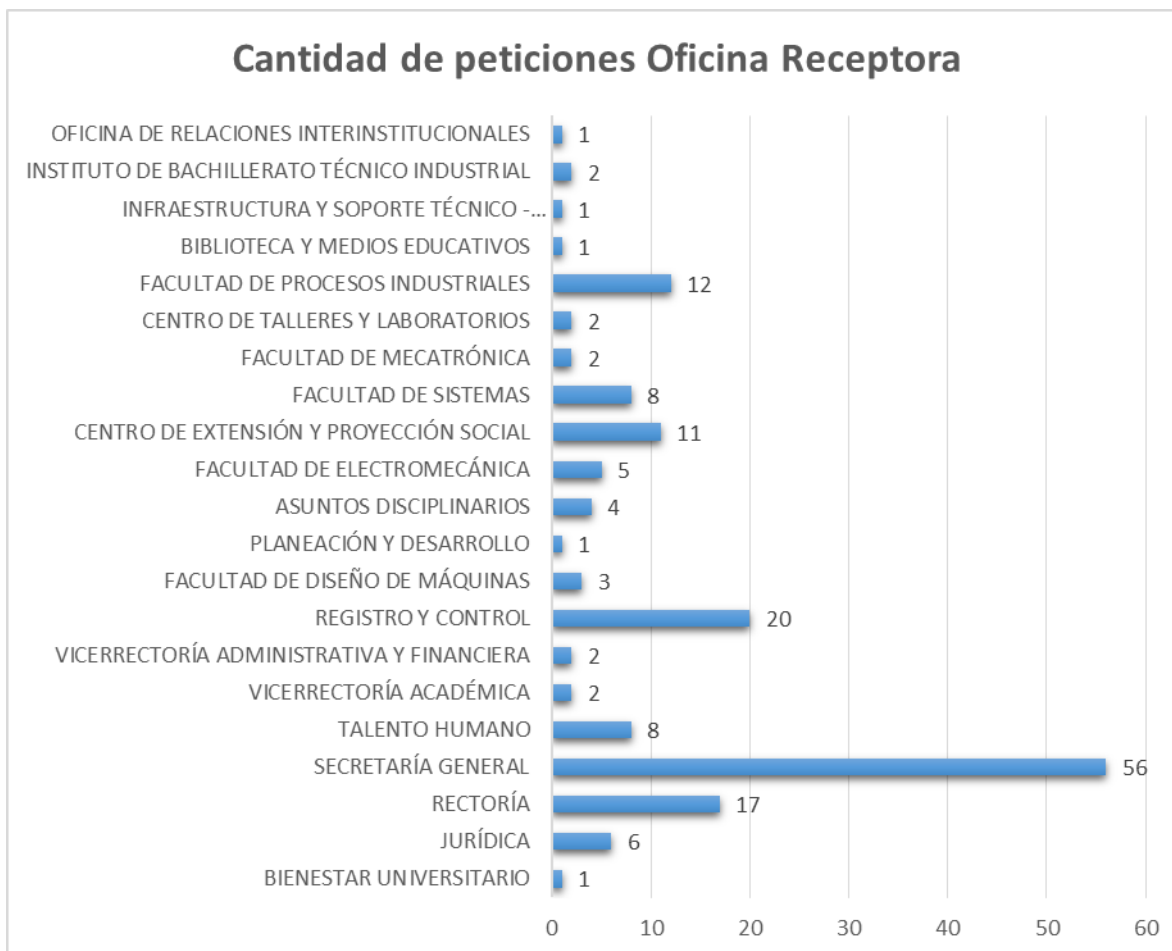
Canal	Cantidad de peticiones
PRESENCIAL	83
EMAIL	49
PAGINA WEB	33
TOTAL	165



Fuente: Reporte generado a través de SEVENET- Oficina de Correspondencia

5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones durante el mes de Abril de 2017:



Teniendo en cuenta la cantidad de peticiones recibidas por cada una de las dependencias se presenta el análisis de cuantas de éstas fueron respondidas y cuantas no fueron contestadas durante el mes.

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES PENDIENTES DE RESPUESTA	PETICIONES RESPONDIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0	1	0,61%
JURÍDICA	6	3	3	3,64%
RECTORÍA	17	5	12	10,30%
SECRETARÍA GENERAL	56	12	44	33,94%

TALENTO HUMANO	8	2	6	4,85%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	0	2	1,21%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1	1	1,21%
REGISTRO Y CONTROL	20	7	13	12,12%
FACULTAD DE DISEÑO DE MÁQUINAS	3	3	0	1,82%
PLANEACIÓN Y DESARROLLO	1	1	0	0,61%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	4	1	3	2,42%
FACULTAD DE ELECTROMECAÁNICA	5	2	3	3,03%
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	11	1	10	6,67%
FACULTAD DE SISTEMAS	8	3	5	4,85%
FACULTAD DE MECATRÓNICA	2	2	0	1,21%
CENTRO DE TALLERES Y LABORATORIOS	2	1	1	1,21%
FACULTAD DE PROCESOS INDUSTRIALES	12	5	7	7,27%
BIBLIOTECA Y MEDIOS EDUCATIVOS	1	1	0	0,61%
INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO - MANTENIMIENTO	1	1	0	0,61%
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL	2	0	2	1,21%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	0	1	0,61%
TOTAL PETICIONES	165	51	114	100%

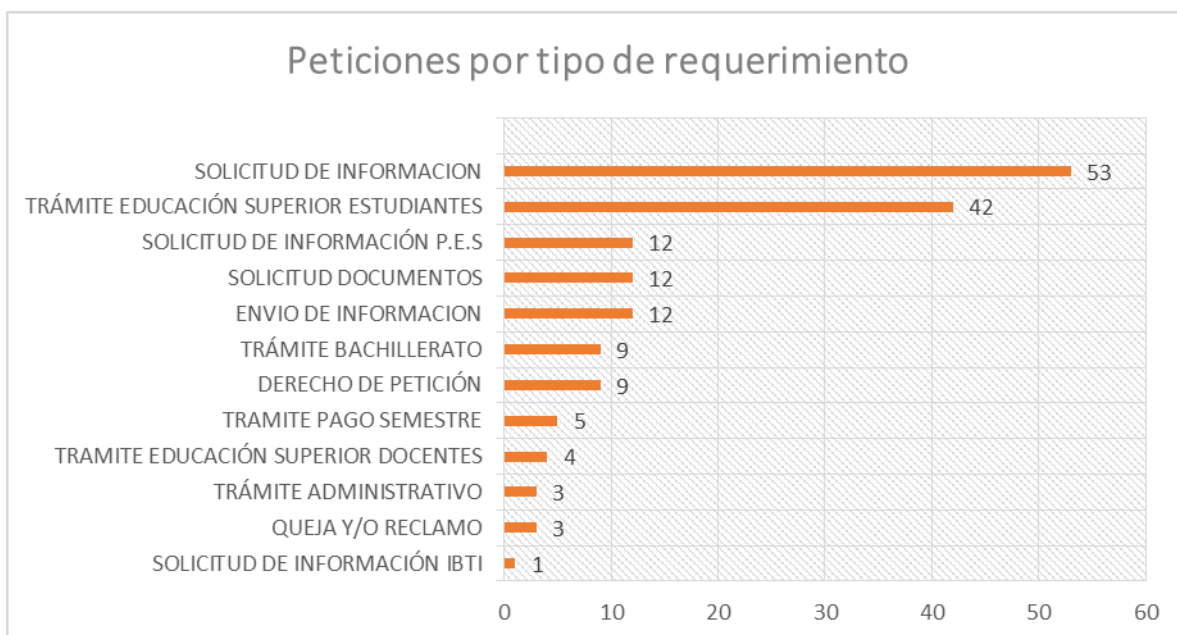
Se evidencia que 51 de las peticiones, representando el 31 % del total, no fueron respondidas durante el tiempo máximo establecido (15 días hábiles), el área de Atención al Ciudadano entregará el reporte a cada líder de área para que se tomen las acciones correctivas necesarias.

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de Abril de 2017, fue Solicitud de Información, con el 32% (53) del total de requerimientos recibidos a través del sistema de gestión documental SEVENET, seguido de los trámites Educación Superior estudiantes y demás tal como se muestra en la siguiente tabla:

TIPO PETICIÓN	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	32%
TRÁMITE EDUCACIÓN SUPERIOR ESTUDIANTES	25%
ENVIO DE INFORMACION	7%

SOLICITUD DOCUMENTOS	7%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN P.E.S	7%
DERECHO DE PETICIÓN	5%
TRÁMITE BACHILLERATO	5%
TRAMITE PAGO SEMESTRE	3%
TRAMITE EDUCACIÓN SUPERIOR DOCENTES	2%
QUEJA Y/O RECLAMO	2%
TRÁMITE ADMINISTRATIVO	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN IBTI	1%
TOTAL	100%



5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

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

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITENTE	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
1294	25/04/2017	JANIZ VALENTINA LEAL GUZMAN ESTUDIANTE BTO (100118...	QUEJA POR SALON DEL CURSO 804	RECTORÍA	PENDIENTE
1251	19/04/2017	ALEJANDRO PAEZ GUERRERO (1023913166)	INCONFORMIDAD POR TRATO DEL DOCENTE BLADIMIRO.	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	RESPONDIDO CON 1250
1203	06/04/2017	PABLO EMILIO MEDINA (80053686)	INCONFORMIDAD POR TRATO DE DOCENTE	FACULTAD DE SISTEMAS	PENDIENTE

De la cantidad total de 3 QUEJA Y/O RECLAMO interpuestos durante el mes de Abril de 2017 al finalizar el mes dos de ellas se encuentran pendientes de responder, el radicado 1294 se encuentra dentro de los términos establecidos y la 1203 el área correspondiente está realizando la gestión y trámite respectivo.

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha del 1° al 30 de abril, de las 165 solicitudes ciudadanas recibidas durante dicho mes en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas dentro de los términos 114 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 69%, 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 31% restante (51 peticiones sin responder), se encuentran en su trámite correspondiente.

Durante el mes de Abril de 2017 fueron respondidas PQRSD pendientes hasta el 31 de Marzo de 2017 así:

N° RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	REMITENTE	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	N° RADICADO RECIBIDO
1178	04/04/2017	PABLO ENRIQUE DIAZ SANCHEZ (80864644)	CORREO PRESENTA INCONVENIENTES PARA REALIZAR INSCR...	Registro y Control	263

1230	17/04/2017	FERRESOLA DA LTDA ()	CORREO SOL INF EGRESADOS	Centro de Extensión y proyección social	367
1231	17/04/2017	NORBAY OCAMPO RIVERA ()	PAGINA SOL INF SOBRE HORARIOS PARA LOS FINES DE SE...	Secretaría General	376
1228	17/04/2017	PROTECCION INTEGRAL ()	CORREO VERIFICACION DE TITULO	Registro y Control	648
1164	04/04/2017	SERGIO TRIVIÑO ()	CORREO SOL INF EXAMEN DE ADMISION	Secretaría General	743
1285	24/04/2017	DARWING ()	PAGINA SOL INF DE INSCRIPCIONES A ETITC	Secretaría General Atención al Ciudadan...	821
1229	17/04/2017	GREIS VANEGAS ()	CORREO INCONVENIENTES ADMISIONES EDUCACION SUPERIO...	Registro y Control	868
1186	05/04/2017	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO JUZGADO 27 ADMINIS...	SOL CERTIFICADO FACTORES SALARIALES	Oficina Jurídica Juridica	1001
1267	20/04/2017	WILMAR BERNAL AVILA (80816902)	SOL CANCELACIÓN DE SEMESTRE Y RESERVA DE CUPO...	Facultad de Procesos Industriales	1019
1215	17/04/2017	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA ()	ENVIO INF RADICADOS DADEP 2017-400-00535...	Rectoría Rectoria	1031
1167	03/04/2017	MINCULTURA ()	ENVIO RADICACION SOLICITUD PARA RELIAZAR ADECUACIO...	Secretaría General	1037
1277	21/04/2017	FULLER PINTO S.A ()	CORREO SOL INF EGRESADOS	Centro de Extensión y proyección social	1038
1184	05/04/2017	GILBERTO VARGAS AYALA (19125415)	SOL FACTORES SALARIALES Y PENSIONALES	Talento Humano Personal	1065
1252	19/04/2017	JULIO SEGURA ()	PAGINA SOL INF DE RUTA PARA REALIZAR INSCRIPCI ...	Secretaría General Atención al Ciudadan...	1067

1253	19/04/2017	LEIDY JOHANA RIOS DURAN (10229318320)	SOL DE CARTA DE PRESENTACIÓN PARA EMPRESA	Facultad de Procesos Industriales	1096
1213	17/04/2017	COMPENSAR EPS (860066942-7)	PLAN COMPLEMENTARIO EPS	Talento Humano Personal	1103
1181	04/04/2017	ALEXANDER VACCA ESCARPETA EST PES (80210900)	SOL PLAZO PAGO DERECHOS DE GRADO	Secretaría General	1108
1183	04/04/2017	ALEXANDRA SANCHEZ ()	CORREO SOL INF EDUCACION SUPERIOR Y HOMOLOGACION	Facultad de Procesos Industriales	1113
1163	03/04/2017	BRANDON FONSECA ()	CORREO SOL INF EDUCACION SUPERIOR	Secretaría General	1114
1233	17/04/2017	JUAN MANUEL MENDOZA ()	PAGINA PRESENTA INCONVENIENTES CON USUARIO ACADEMU...	Secretaría General	1123
1180	04/04/2017	MARGARITA GUTIERREZ ()	PAGINA ENVÍO DE OFERTA LABORAL PARA PUBLICACI...	Centro de Extensión y proyección social	1130
1190	05/04/2017	JULIETH XIMENA CARDONA VACA ()	SOL VERIFICACIÓN ACADEMICA	Registro y Control	1131
1182	04/04/2017	JOHN ALEXANDER ROMERO ABRIL ESTUDIANTE DE PRIOCESO...	SOL APLAZAMIENTO DE SEMESTRE	Facultad de Procesos Industriales	1135
1147	03/04/2017	EDWAURD PINTO ()	CORREO PROBLEMAS CON INSCRIPCION EN EDUCACION SUPE...	Secretaría General	1135
1159	03/04/2017	MOVIMIENTO DE RETIROS PARROQUIALES JUAN XXIII ARQU...	SOL DE INSTALACIONES PARA LOS DÍAS 13,14...	Secretaría General	1138

CONCLUSIONES

1. La Oficina de atención al ciudadano ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central cuenta con el software SEVENET donde se registran todas y cada una de las PQRSD de acuerdo a sus necesidades, las cuales son registradas en el software de la ETITC,.
2. La Oficina de atención al ciudadano radica todas las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, que presentan en la ETITC y que ingresan por los siguientes canales habilitados:
 - a. Un canal telefónico, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus PQRSD.
 - b. La página web de la Institución, mediante el link de contacto: <http://www.itc.edu.co/es/contacto>
 - c. El correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co donde se reciben 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. En la página web de la Entidad, a través de la siguiente dirección: <http://www.itc.edu.co/es/ayuda/informes>, se encuentran publicados los informes mensuales relacionados con el tratamiento de las PQRSD interpuestas por la ciudadanía ante la ETITC, 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".
4. De acuerdo con lo registrado se evidencia que las PQRSD fueron atendidas dentro de los términos legales.

RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que los ciudadanos interponen ante la ETITC por los diferentes canales de atención, se presentan las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por la alta dirección, los responsables de los procesos y las dependencias, así:

1. Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de los trámites.
2. Solicitar actualización del software con el fin de registrar las PQRSD con sus respectivos, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
3. Tramitar las PQRSD presentadas por la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de oportunidad, coherencia, claridad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Manual de atención al Ciudadano”.
4. Actualizar los documentos que integran el Procedimiento “Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias”, de conformidad con los planes de mejoramiento formulados con ocasión de las Auditorías Internas al Proceso
5. Profundizar la cultura de re direccionar las PQRSD que se reciben las diferentes áreas de la ETITC a la oficina de atención al ciudadano para ser registradas en SEVENET y así poder realizar seguimiento de cumplimiento de las respuestas y fin de trámite.