



**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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



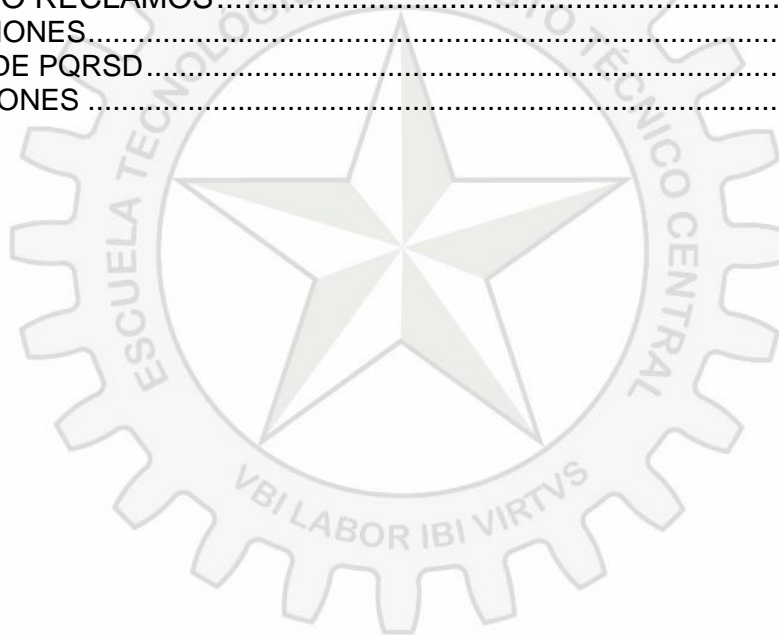
BOGOTÁ ABRIL DE 2020

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



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 Y/O RECLAMOS	10
6. FELICITACIONES.....	12
7. CANALES DE PQRSD.....	13
8. CONCLUSIONES	14



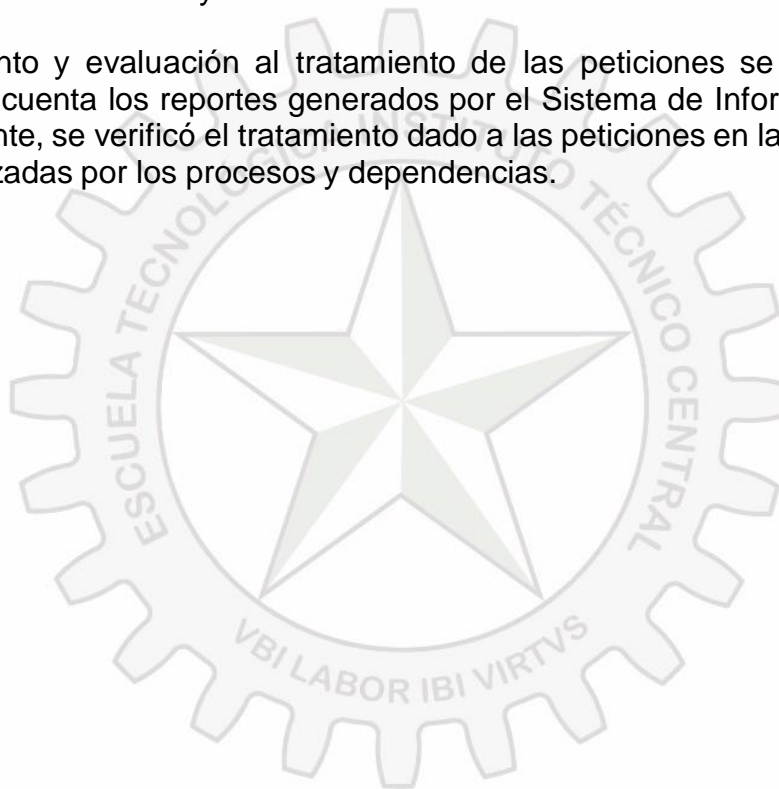
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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 del 15 de abril al 14 de mayo 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.



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



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 el 15 de abril al 14 de mayo 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-CER733052



5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

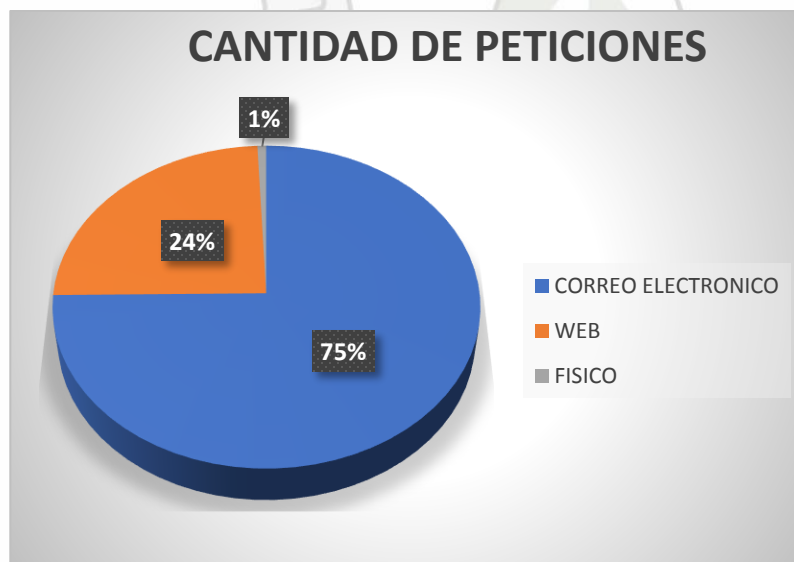
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 15 de abril hasta el 14 de mayo de 2020, un total de **139 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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, telefónico 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 las peticiones por e-mail, con un porcentaje del 75%, seguido de las peticiones por página web con el 24% del total, y presencial el 1% de la participación.



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
CORREO ELECTRONICO	104
WEB	34
FISICO	1
TOTAL	139

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

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



SC-CER733050



SI-CER733052

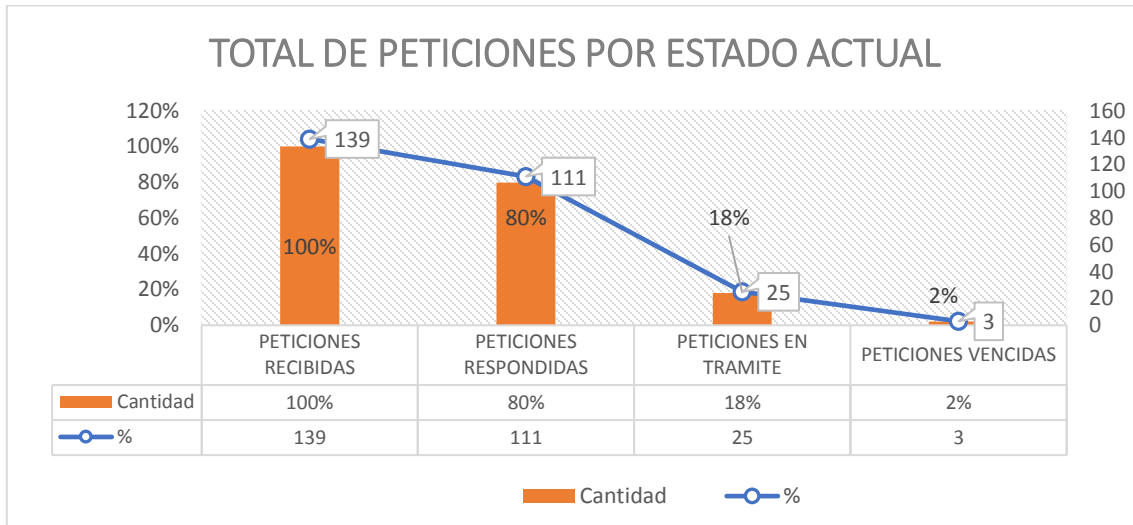


5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 15 de abril y el 14 de mayo de 2020, son: Facultad de Sistemas con el 19.4% (27), del total de peticiones recibidas, seguida por el área de Registro y Control con una participación del 15.8% (22) y la Facultad de Electromecánica, registrando un 12.9% (18) del total de las peticiones recibidas.

A continuación, se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones desde el 15 de abril al 14 de mayo de 2020:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Facultad de Sistemas	27	24	2	1	19,4%
Registro y Control	22	20	2	0	15,8%
Facultad de Electromecánica	18	16	2	0	12,9%
Vicerrectoría Académica	13	13	0	0	9,4%
Facultad Procesos Industriales	10	10	0	0	7,2%
Talento Humano	10	0	10	0	7,2%
Especializaciones	6	5	1	0	4,3%
Tesorería	6	5	0	1	4,3%
IBTI	5	4	1	0	3,6%
Facultad de Diseño de Maquinas	4	3	1	0	2,9%
Secretaria General	4	0	4	0	2,9%
Extensión y desarrollo	3	3	0	0	2,2%
Vicerrectoría Administrativa	3	1	2	0	2,2%
Facultad de Mecatrónica	8	7	0	1	0,0%
TOTAL	139	111	25	3	94%



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

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

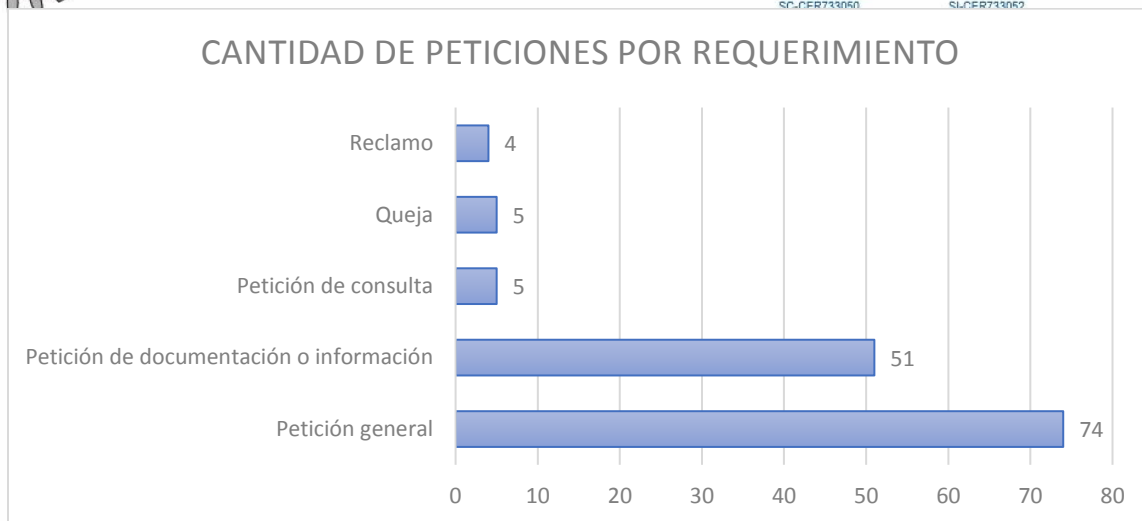
El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 15 de abril y el 14 de mayo de 2020, fue “Petición general”, con el 53.2% (74) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con el 36.7% (51) y “Petición de consulta” con una participación de 3.6% (5).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición general	74	53,2%
Petición de documentación o información	51	36,7%
Petición de consulta	5	3,6%
Queja	5	3,6%
Reclamo	4	2,9%
TOTAL	139	100%



SC-CER733050

SL-CER733052



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

5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

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

QUEJAS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	VENCIDAS	RESPONDIDAS	TOTAL
FACULTAD DE MECATRONICA	0	1	0	1
Problemas con un docente	1	1	0	1
IBTI	1	0	0	1
Insatisfacción Con Respecto a la Conducta del funcionario Carlos Armando Hernández Córdoba (Coordinador de la Primera División)	1	0	0	1
TALENTO HUMANO	2	0	0	2
Novedad de retiro a Caja de Compensación Familiar Compensar.	1	0	0	1
Novedad de retiro a Caja de Compensación Familiar Compensar.	1	0	0	1
TESORERIA	1	0	0	1
Pago de inscripción para periodo 2020-2	1	0	1	1
TOTAL	3	1	1	5

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



RECLAMOS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	VENCIDAS	RESPONDIDAS	TOTAL
TALENTO HUMANO	3	0	0	3
Novedad de retiro a Caja de Compensación Familiar Compensar.	1	0	0	1
Novedad de retiro a Caja de Compensación Familiar Compensar.	1	0	0	1
Novedad de retiro a Caja de Compensación Familiar Compensar.	1	0	0	1
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FRA	1		0	1
Terminación del contrato de prestación de servicios	1	0	0	1
TOTAL	4	0	0	4

De la cantidad total de 9 QUEJAS interpuestos durante el 15 de abril y el 14 de mayo de 2020, al finalizar el periodo, su totalidad se encuentran 3 en trámite, 1 vencida y 1 respondida y 4 RECLAMOS en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 15 de abril y el 14 de mayo de 2020, de las **PQRS** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas 111 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 80%, 25 en trámite correspondiente al 18% 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 3 vencidas, equivalentes al 2%.

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



SC-CER733050



SI-CER733052



6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 15 de abril y el 14 de mayo, no hubo radicación de felicitaciones, debido a la contingencia sanitaria por COVID-19, establecido por el Gobierno Nacional, por lo que no se realizó la recolección de la evaluación del servicio prestado en los buzones de la ETITC.





SC-CER733050



SI-CER733052



7. 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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



8. 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 las Dependencias, así como también, por la alta dirección:

1. Los funcionarios con PQRSD direccionadas a través del software de correspondencia SIAC, gestionaron y dieron respuesta en alto porcentaje, dentro de los términos de Ley.
2. Las PQRSD presentadas por la ciudadanía, se resolvieron teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Manual de atención al Ciudadano”.
3. El fortalecimiento publicado en la página web, relacionado con los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, fue receptivo por parte de los ciudadanos y usuarios, lo cual se ve reflejado en el presente informe.