

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

AGOSTO DE 2016

---

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL  
BOGOTÁ D.C AGOSTO DE 2016

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	4
3. Alcance.....	4
4. Marco Normativo .....	4
5. Resultados del seguimiento y evaluación.....	5
5.1 Peticiones recibidas por canales de comunicación .....	5
5.2 Peticiones recibidas por Dependencia.....	6
5.3 Peticiones recibidas por Tipo de requerimiento.....	8
5.4. Oportunidad en la atención de requerimientos.....	9
Conclusiones.....	10
Recomendaciones.....	11

# **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 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 durante el mes de agosto de 2016.

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 en aplicativo 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**

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 al 30 de Agosto de 2016.

## **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 **AGOSTO** de 2016, un total de **431 peticiones** interpuestas ante la Oficina de Atención al Ciudadano relacionadas con su misionalidad.

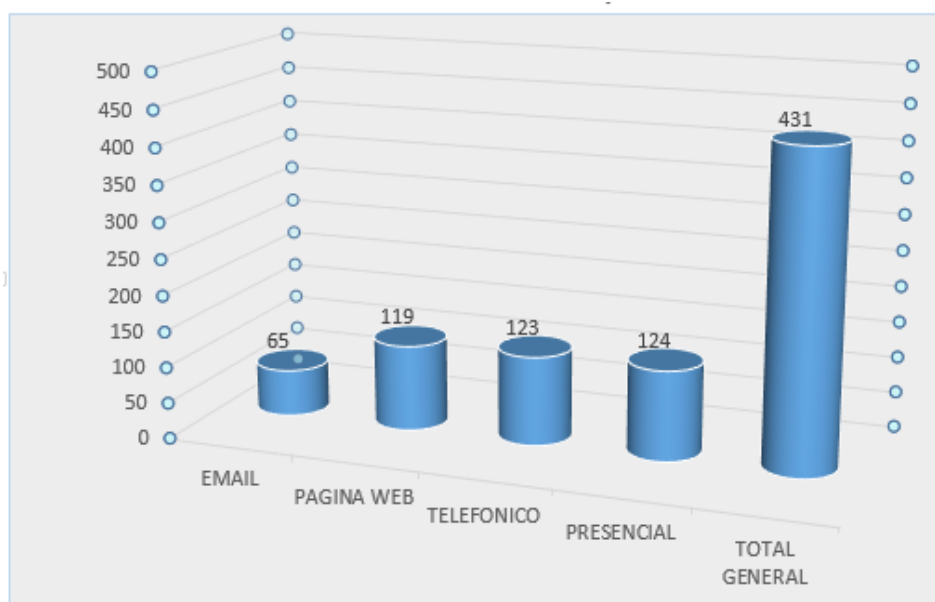
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del Sevenet:

### 5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

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

De conformidad con la información registrada en el 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 28,77% (124), seguido del canal telefónico con una participación del 28,54% (123) y la pagina web con un 27,61% (119) de total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto de 2016.

Canal	CANTIDAD DE PETICIONES
EMAIL	65
PAGINA WEB	37
TELEFONICO	123
ESCRITO	124
PRESENCIAL	82
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>431</b>



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

## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el mes de agosto de 2016, son: la Vicerrectoría académica con el 32,25% (134), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Secretaría General con una participación del 28,77% (120) y la rectoría, registrando un 27,15% (115) del total de las peticiones recibidas.

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Mes de Agosto de 2016:

DEPENDENCIA	NUMERO DE PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES SIN RESPONDER	PETICIONES CONTESTADAS	% DE PARTICIPACIÓN
100-Rectoría	115	5	110	27,15%
101-Secretaría General	120	5	115	28,77%
200-Vicerrectoría Académica	134	27	107	32,25%

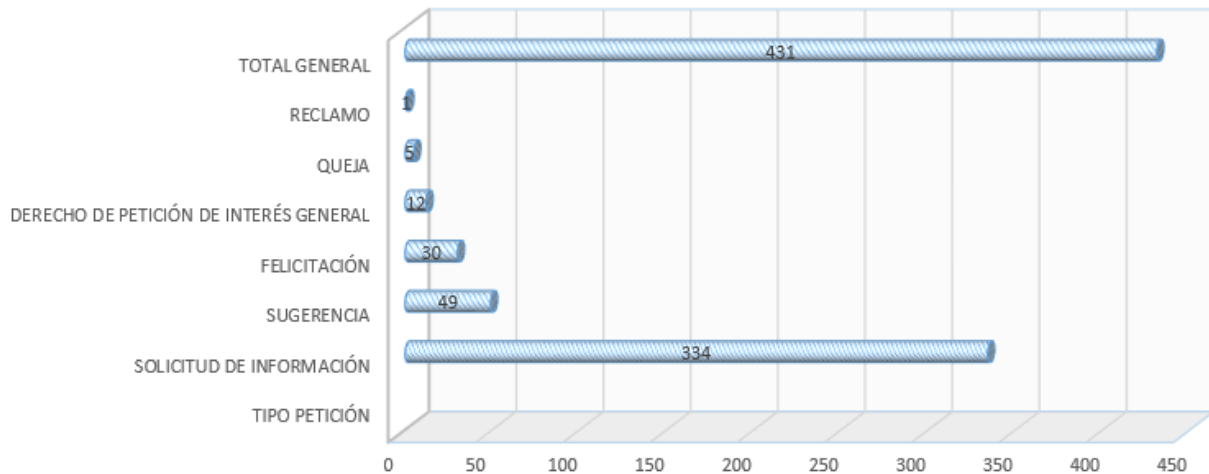
202-Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	16	9	7	3,71%
204-Bienestar Universitario	5	0	5	1,16%
300-Vicerrectoría de Investigación Extensión y Transferencia	5	1	4	1,16%
304-Centro de Extensión y proyección social	1	0	1	0,23%
305-Centro de Lenguas	1	0	1	0,23%
400-Vicerrectoría Administrativa y Financiera	19	4	15	1,86%
40133-Tesorería	1	0	1	0,23%
402-Talento Humano	12	4	8	2,78%
403-Informática y telecomunicaciones	2	0	2	0,46%
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>431</b>	<b>12,77%</b>	<b>87,23%</b>	<b>100,00%</b>

Se evidencia que 55 de las peticiones, representando el 12, 77% del total, no fueron respondidas durante el tiempo máximo establecido (15 días hábiles), el área de Atención al Ciudadano, entregara 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 Agosto de 2016, fue “Solicitud de información”, con el 77,49% (334) del total de requerimientos recibidos a través del Sistema de gestión documental SEVENET, seguido de las sugerencias con una participación del 11,37% (49), felicitación con el 6,96% (30) y derecho de petición de interés general con el 2,78% (12).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	334	77,49%
SUGERENCIA	49	11,37%
FELICITACIÓN	30	6,96%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	12	2,78%
QUEJA	5	1,16%
RECLAMO	1	0,23%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>





#### 5.4 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha de 1 al 30 de agosto, de las 431 solicitudes ciudadanas recibidas durante este mes en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas dentro de los términos

416 Peticiones ciudadanas, es decir, el 96.52% del total de peticiones (431), las cuales se atendieron o se encuentran en trámite dentro de 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 3,48% restante (16), se evidenciaron respuestas parciales durante el tiempo establecidos durante los términos establecidos por la ley.

<b>Número de Requerimientos</b>	<b>Días de gestión de más</b>
190	1-9 días
226	10-15 días
15	15 -30 días

## 6. CONCLUSIONES

1. La Oficina de atención al ciudadano no cuenta con un Sistema de Información que facilite la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que interponen los ciudadanos.
2. La Oficina de atención al ciudadano cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
3. La Entidad dispone de un canal telefónico, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones.
4. 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 peticiones 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".
5. De acuerdo con lo evidenciado, algunas peticiones fueron atendidas dentro de los términos legales, no obstante, no se realizó el respectivo cierre en el Sistema SEVENET, lo cual generó días de gestión de más en el tratamiento de las peticiones.
6. De acuerdo con el reporte emitido a través de SEVENET, el medio de comunicación más utilizado durante el mes de Agosto de 2016, es el canal presencial, con un porcentaje del 28,77% (124), seguido del canal telefónico con una participación del 28,54% (123) y la página web con un 27,61% (119) de total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto..

## 7. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que los ciudadanos interponen ante la ETITC, la Oficina de Atención al Ciudadano realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias, así como también, por la alta dirección:

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 la petición en el aplicativo adecuado, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
2. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Manual de atención al Ciudadano”.
3. 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
4. Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en las Auditorías Integrales realizadas en el segundo trimestre del año en curso, dar tratamiento a las No Conformidades y Observaciones realizadas.
5. Seguir generando la cultura de que se registre en el Sistema de Gestión Documental SEVENET, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Entidad.
6. Continuar el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones realizadas por los ciudadanos y el manejo del aplicativo SEVENET, desde el registro de la petición hasta su cierre.
7. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.