

**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 AGOSTO 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.....	10
CONCLUSIONES.....	13
RECOMENDACIONES	14

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 desde el 16 de julio hasta el 15 de agosto 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, 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 16 de julio y el 15 de agosto 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

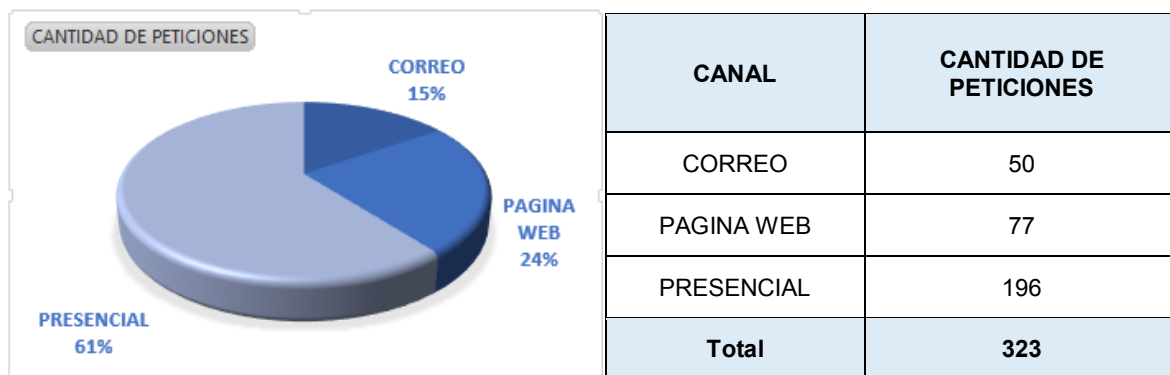
De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de gestión documental - SEVENET, se encuentran registradas desde el 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2017, un total de **323 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de 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, telefónico y presencial), 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 61%, seguido de las peticiones vía página web con una participación del 24% y p o r email con el 15%, para este mes no se presentaron solicitudes por el canal telefónico.



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

5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2017, son: Registro y Control con el 17.0% (55), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Rectoría con una participación del 16.7% (54) y la Facultad de Electromecánica, registrando un 12.7% (41) 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 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2017:

DEPENDENCIA	PETICIONES RESPONDIDAS	PENDIENTES	PQRSD SIN RESPUESTA	PQRSD RECIBIDAS	% DE PARTICIPACION
Adquisiciones	1	0	0	1	0,3%
Bienestar Universitario	2	0	0	2	0,6%
Centro de Extensión y proyección social	5	1	0	6	1,9%
Contabilidad	1	0	0	1	0,3%
Facultad de Diseño de Máquinas	2	9	1	12	3,7%
Facultad de Electromecánica	6	26	9	41	12,7%
Facultad de Especializaciones	0	1	0	1	0,3%
Facultad de Mecatrónica	0	4	0	4	1,2%
Facultad de Procesos Industriales	2	8	0	10	3,1%
Facultad de Sistemas	2	19	5	26	8,0%
Infraestructura y soporte técnico	1	0	0	1	0,3%

Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	6	5	1	12	3,7%
Oficina Jurídica	2	2	1	5	1,5%
Planeación y Desarrollo	3	0	0	3	0,9%
Rectoría	45	8	1	54	16,7%
Registro y Control	53	2	0	55	17,0%
Secretaría General	35	2	0	37	11,5%
Talento Humano	14	11	5	30	9,3%
Tesorería	4	0	0	4	1,2%
Vicerrectoría Académica	6	0	5	11	3,4%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	0	0	2	0,6%
Vicerrectoría de Investigación Extensión y Transferencia	4	1	0	5	1,5%
TOTAL	196	99	28	323	100%

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de julio y el 15 de agosto de 2017, fue “Derecho de petición de interés general”, con el 55.4% (179) del total de PQRSD recibidos a través del sistema de gestión documental SEVENET, seguido de “Solicitud de Información” con una participación de 43.3% (140) y “Quejas” con el 1.2% (4).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	140	43,3%
SUGERENCIA	0	0,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	179	55,4%
QUEJA Y/O RECLAMO	4	1,2%
TOTAL GENERAL	323	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
2129	09/08/2017	JUAN CARLOS ROMERO G	ENVIO INCOMFORMIDAD CENTRO DE LENGUAS	Rectoría	PENDIENTE
2037	31/07/2017	CARLOS COLMENARES	PAGINA QUEJA INCONVENIENTE INSCRIPCION DE MATERIA	Registro y Control	RESPONDIDA
2010	27/07/2017	ROBERTH MAURICIO MANRIQUE VARGAS	PAGINA QUEJA PROCESO DE GRADO POR VENTANILLA	Registro y Control	RESPONDIDA
2002	26/07/2017	LILIANA ESCOBAR	PAGINA QUEJA RECIBO PAGO DE SEMESTRE	Tesorería	RESPONDIDA

De la cantidad total de 4 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2017, al finalizar el periodo 1 de ellas se encuentra pendiente de responder.

A continuación se relacionan las quejas de meses anteriores a las cuales en este periodo se les dio respuesta

N° RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	REMITENTE	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
1447	08/06/2017	HNO JUAN PABLO VELASQUEZ R	QUEJA DE IRRESPECTO DE ACUDIENTE DEL CURSO 802 HACIA EL COORDINADOR DE DISCIPLINA	Oficina Jurídica	RESPONDIDA CON 1567
1465	07/06/2017	ALVARO SOTELO SOTELO DOCENTE	SOL DE CONOCER LOS CRITERIOS DE LA ETITC	Oficina Jurídica	RESPONDIDA CON 1555
1650	12/06/2017	PAULA VALENTINA GONZALEZ BENAVIDES	PAGINA QUEJA POR MALA INFORMACIÓN TELEFONICA	Secretaría General	RESPONDIDA CON 1616
1654	13/06/2017	VANESSA IBAGON	PAGINA PRESENTA INCONVENIENTES AL SUBIR CALIFICACIONES AL SISTEMA	Registro y Control	RESPONDIDA CON 1620
1716	29/06/2017	CARLOS RODRIGO SANCHEZ ARIAS	NO CONFORMIDAD CON DOCENTE PES POR NO SUBIR NOTAS AL SISTEMA	Oficina Jurídica	RESPONDIDA CON 1717

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha desde el 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2017, de las **323 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 295 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 91.33%, 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 8.67% restante (28 PQRSD), se encuentran respuestas parciales durante el tiempo establecidos durante los términos establecidos por la ley.

Número de Requerimientos	Días de gestión de más
20	1-9 días
5	10-15 días
3	15 -30 días

CONCLUSIONES

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, 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: <http://www.itc.edu.co/es/contacto>
 - c. El correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co que se recepciona 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*".

RECOMENDACIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano realiza las recomendaciones 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. Analizar las causas de 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 sistema de información correspondiente, y aplicar buenas prácticas encaminadas a mejorar la gestión de los requerimientos.
2. Actualizar los documentos que integran el Procedimiento de “Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias”, de acuerdo a los planes de mejoramiento continuo generados con ocasión de las Auditorías Internas al Proceso.
3. Continuar generando cultura para el registro de todas las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que se reciben en la Institución en el Sistema de Gestión Documental SEVENET.
4. Fortalecer a los servidores en temas relacionados con el manejo del aplicativo SEVENET, desde el registro de la petición hasta el cierre del trámite.

QUEJAS PENDIENTES DE MESES ANTERIORES

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITENTE	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
1480	22/05/2017 - 04:42 PM	JEHSON JAVIER ORDOÑEZ	PAGINA DENUNCIA SOBRE INSEGURIDAD A LA SALIDA DE LA ETITC	Rectoria	PENDIENTE
1488	23/05/2017 - 06:49 AM	WILSON ANGARITA	CORREO QUEJA SERVICIO DE VIGILANCIA	Talento Humano	PENDIENTE
1732	20/06/2017 - 07:37 PM	JEISON ALFONSO VELASQUEZ PAEZ	QUEJA A DOCENTE POR TRATO A ESTUDIANTES	Facultad de Diseño de Máquinas	PENDIENTE

CONCLUSIONES INTERNAS

1. Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2017, son: Registro y Control con el 17.0% (55), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Rectoría con una participación del 16.7% (54) y la Facultad de Electromecánica, registrando un 12.7% (41) del total de las peticiones recibidas.

Se evidencia que registro y control recibió la mayor cantidad de PQRSD donde la mayoría de estas hacen parte al trámite "INCONVENIENTES CON INSCRIPCION DE MATERIAS PES". Se recomienda analizar esto para próximos inicios de semestre donde hay una gran cantidad de sobre cupo y falta de diferentes horarios en las diversas materias