

**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 2018

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	10
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS.....	11
CANALES DE PQRSO.....	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 desde el 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2018.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados los Sistemas de Información SEVENET y 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 ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC en los Software de Gestión documental “SEVENET” y “SIAC”, 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 2018.

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

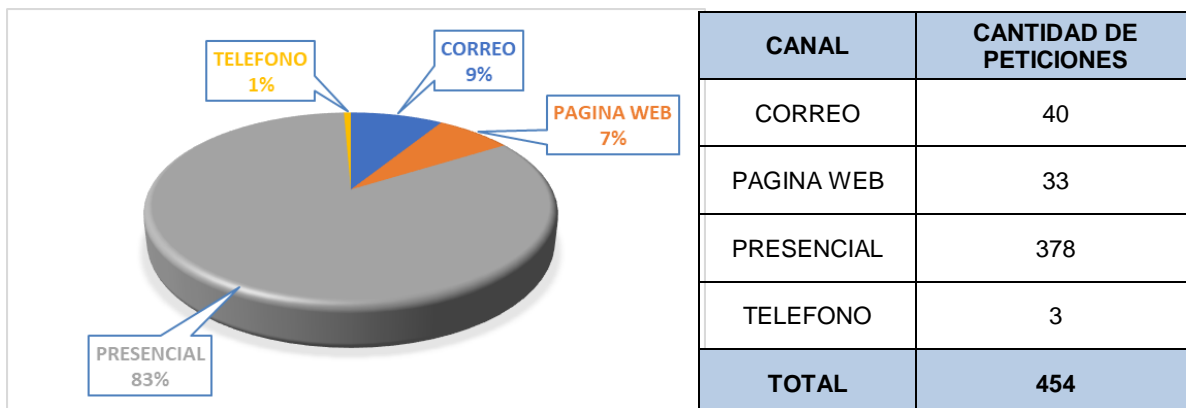
De acuerdo con la base de datos generada a través de los Sistemas de gestión documental – SEVENET y SIAC, se encuentran registradas desde el 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2018, un total de **454 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 y SIAC, 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 83%, seguido de las peticiones por e-mail con el 9% del total, por página web 7%, y por último el canal telefónico con el 1% de la participación.



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

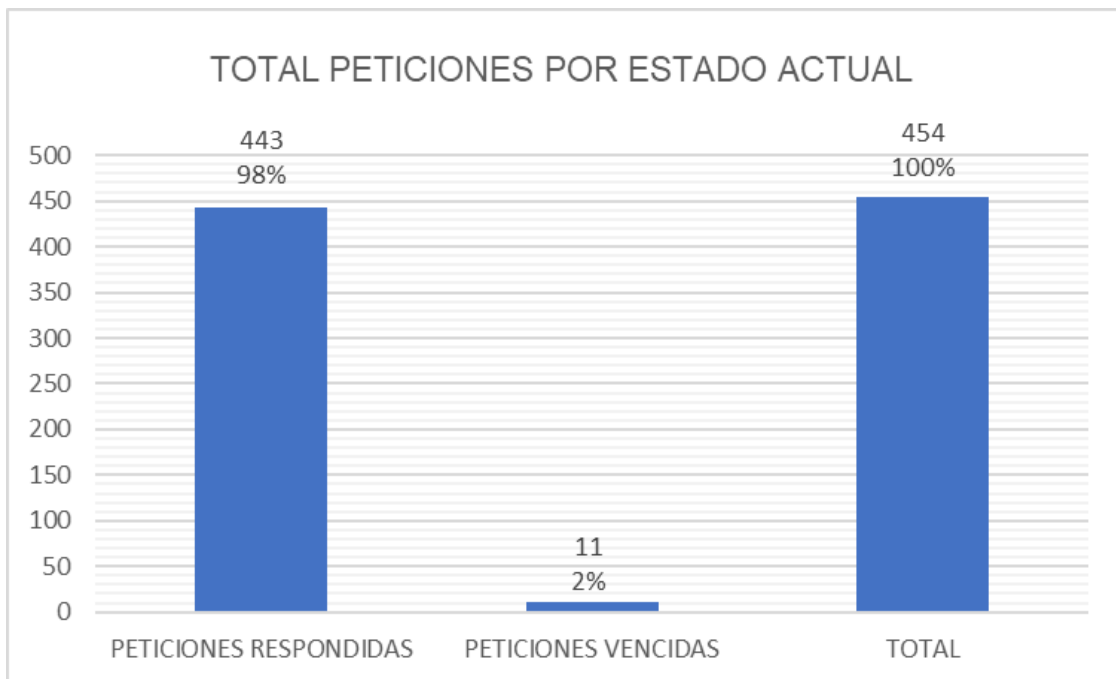
5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2018, son: Facultad de Sistemas con el 22.69% (103), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Facultad de Mecatrónica con una participación del 10.57% (48) y Facultad de Procesos Industriales, registrando un 10.57% (48) 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 2018:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Almacén	9	8	1	1,98%
Centro de Extensión y proyección social	5	5	0	1,10%
Contabilidad	2	1	1	0,44%
Facultad de Electromecánica	39	39	0	8,59%
Facultad de Mecánica	22	22	0	4,85%
Facultad de Mecatrónica	48	48	0	10,57%
Facultad de Procesos Industriales	48	48	0	10,57%
Facultad de Sistemas	103	103	0	22,69%
Informática y Comunicaciones	9	9	0	1,98%
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	14	14	0	3,08%
Oficina Jurídica	2	2	0	0,44%
Planeación y Desarrollo	1	1	0	0,22%
Rectoría	37	33	4	8,15%

Registro y Control	33	33	0	7,27%
Secretaría General	14	13	1	3,08%
Talento Humano	27	27	0	5,95%
Tesorería	9	7	2	1,98%
Vicerrectoría Académica	28	28	0	6,17%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3	1	2	0,66%
Vicerrectoría de Investigación	1	1	0	0,22%
TOTAL	454	443	11	100%

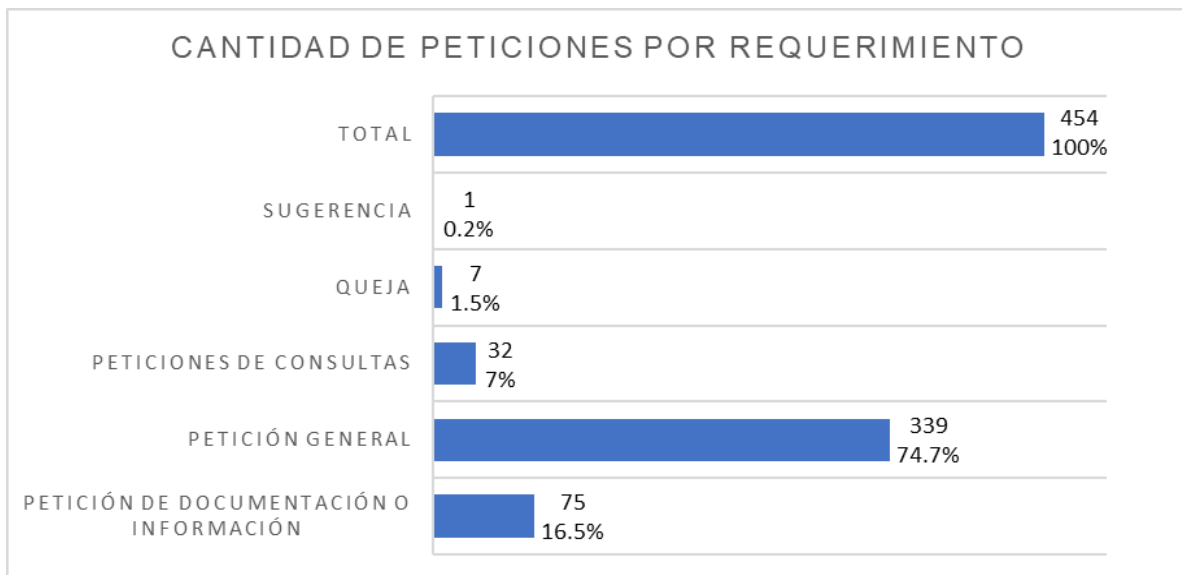


Fuente: Reporte generado a través de SEVENET y SIAC- Oficina de Correspondencia

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 2018, fue “Petición general”, con el 74.7% (339) del total de PQRSD recibidas a través de los sistemas de gestión documental SEVENET y SIAC, seguido de “Petición de documentos o información” con una participación de 16.5% (75) y “Petición de consultas” con el 7% (32).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición de documentación o información	75	16,5%
Petición general	339	74,7%
Peticiones de consultas	32	7,0%
Queja	7	1,5%
Sugerencia	1	0,2%
TOTAL	454	100%



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

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	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
2316	QUEJA/RECLAMO TESORERIA	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Sin Respuesta
2287	CORREO ENVIO QUEJA BICICLETERO	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Sin Respuesta
2220	INSCRIPCION PRUEBA SABER	Facultad de Sistemas	Respondida
2021	CORREO QUEJA INCONFORMIDAD INFORMACION SUMINISTRAD...	Vicerrectoría Académica	Respondida
4107-2018	SOL INFORME DE ACCIDENTE	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	Respondida
4012-2018	INCONFORMIDAD EXCLUSIÓN	Facultad de Mecatrónica	Respondida
4002-2018	INCONFORMIDAD SITUACION CONVIVENCIA	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	Respondida

De la cantidad total de 7 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2018, al finalizar el periodo, 5 de ellas se encuentran respondidas y 2 sin respuesta.

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

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
1937	10/07/2018 - 03:07 PM	PAGINA - QUEJA INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA CON R 3289

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET y SIAC, con fecha desde el 16 de julio hasta el 15 de agosto de 2018, de las **454 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 443 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 (11 PQRSD), se encuentra en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS	DÍAS DE GESTION DE MÁS
8	1 - 9 Días
3	10 - 15 Días

Con relación al informe de seguimiento y evaluación a PQRSD correspondiente al mes de julio, en este periodo se dio respuesta a 11 trámites que se encontraban en estado de caducidad. A continuación, se muestran los datos relacionados a estas PQRSD

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
1851	28/06/2018 - 06:53 AM	CORREO - OPCION DE GRADO	Facultad de Electromecánica	RESPONDIDA CON R 3228
1841	27/06/2018 - 07:01 AM	SOL. PLAZO PAGO MATRICULA	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDA CON R 3266
1839	26/06/2018 - 01:54 PM	SOL. ASCENSO A CATEGORIA PROFESIONAL	Talento Humano	RESPONDIDA CON R 3209
1836	26/06/2018 - 12:23 PM	CORREO - RENUNCIA PROYECTO DE GRADO	Facultad de Electromecánica	RESPONDIDA CON R 3239
1822	25/06/2018 - 08:13 AM	PAGINA - SOL. INF. EDUCACION SUPERIOR	Facultad de Sistemas	RESPONDIDA CON R 3277
1820	25/06/2018 - 07:28 AM	CORREO - INCONVENIENTES INSCRIPCIÓN MATERIA...	Facultad de Procesos Industriales	RESPONDIDA CON R 3247

1805	22/06/2018 - 07:30 AM	CORREO SOL MODALIDAD DE GRADO	Facultad de Electromecánica	RESPONDIDA CON R 3240
1775	20/06/2018 - 02:14 PM	SOL INSUMOS PARA OFICINA ASPU	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	RESPONDIDA CON R 3281
1730	19/06/2018 - 09:56 AM	CORREO - SOL. INF. ARTICULACION EDUCATIVA	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDA CON R 3284
1541	28/05/2018 - 09:55 AM	SOL. DE TRASLADOS DE RECURSO DEL ART. 21 DE LA LEY...	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	RESPONDIDA CON R 3260
1513	24/05/2018 - 06:55 AM	CORREO SOL INF	Rectoría	RESPONDIDA CON R 3282

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, 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*".

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. Fortalecer a los servidores en temas relacionados con el manejo del aplicativo SIAC, desde el registro de la petición hasta el cierre del trámite y así realizar un proceso de calidad en el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
2. Analizar las causas de las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación, traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el sistema de información correspondiente, aplicando buenas prácticas encaminadas a mejorar la gestión de los requerimientos.
3. 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".
4. Generar cultura para el registro de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que se reciben en la Institución en el Sistema de Gestión Documental SIAC.