



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733090



SI-CER733052



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y EVALUACION DEL
SERVICIO PRESTADO**

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

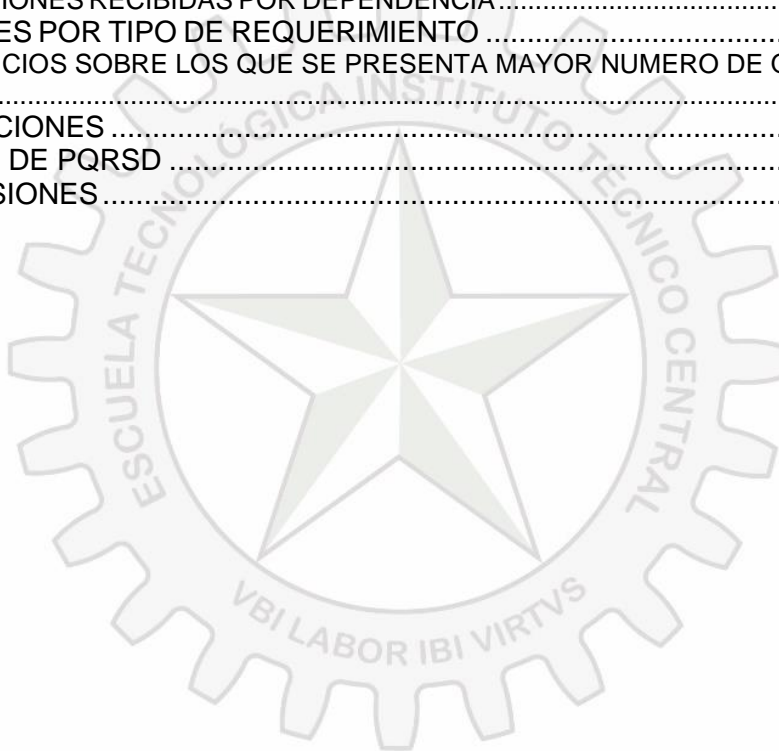


BOGOTÁ D.C JULIO DE 2020



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 PQRS.....	13
8. CONCLUSIONES.....	14



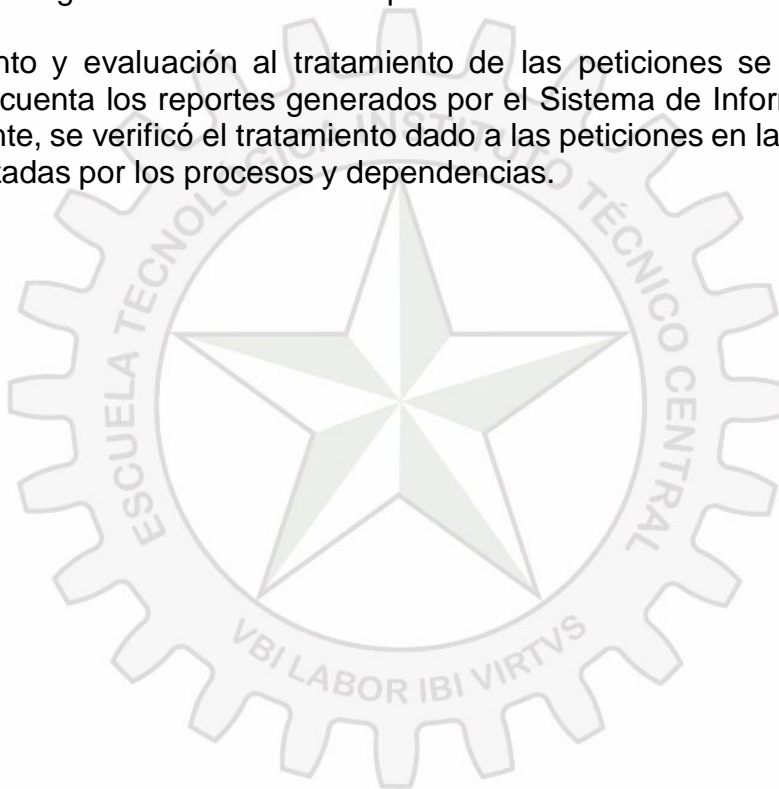
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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 desde el 15 de agosto hasta el 14 de septiembre 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 agosto y el 14 de septiembre 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-CE#733052



5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

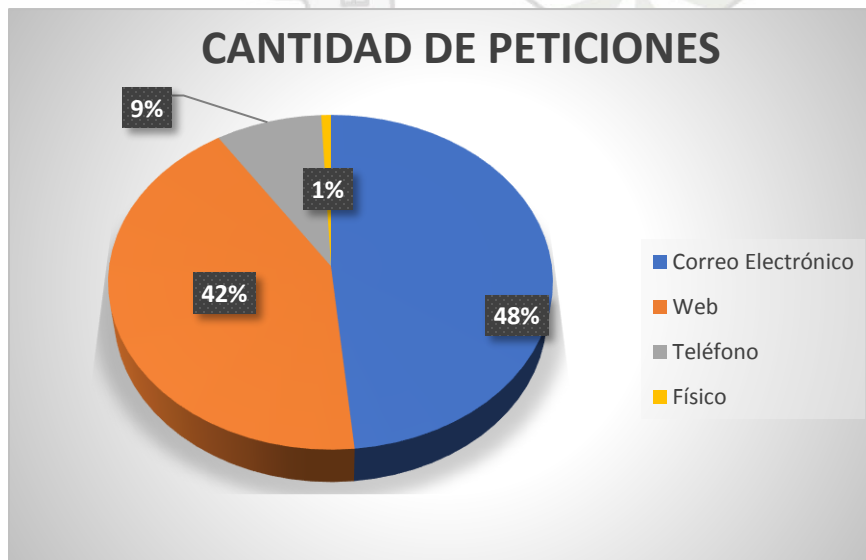
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 15 de agosto hasta el 14 de septiembre de 2020, un total de **130 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 48%, seguido de las peticiones por página web con el 42% del total, con el 9% teléfono del total de la participación.



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
Correo Electrónico	63
Web	55
Teléfono	11
Físico	1
TOTAL	130

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

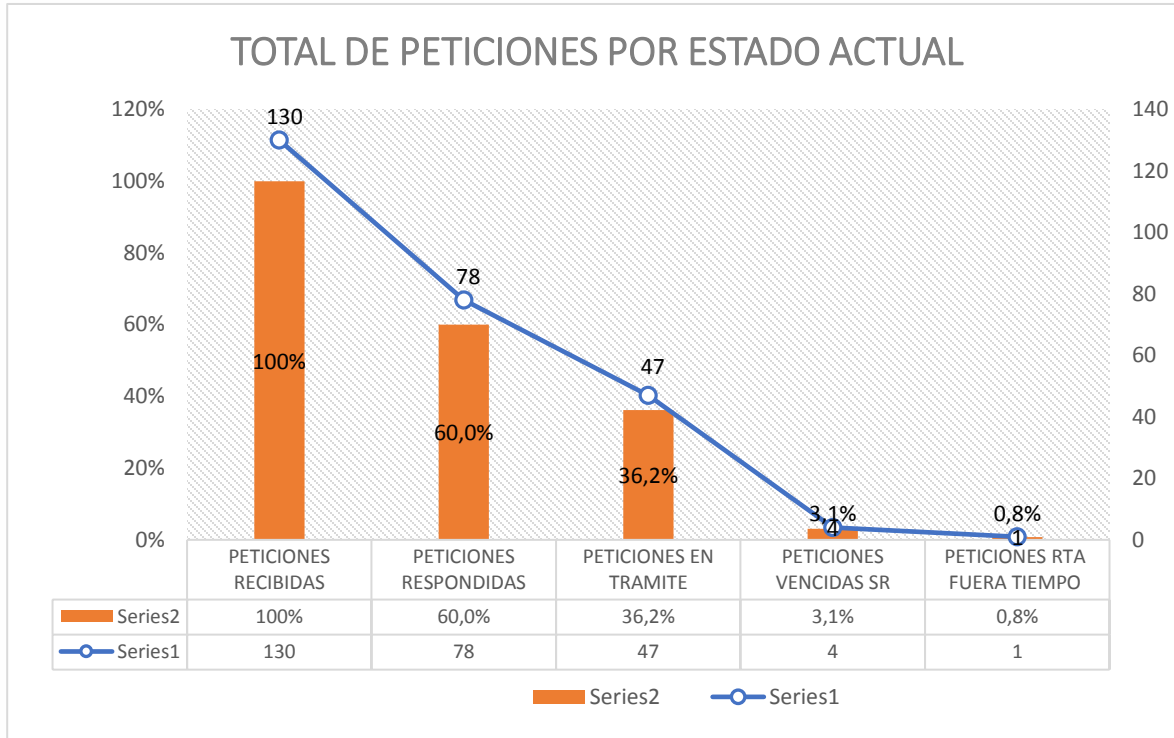


5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 15 de agosto hasta el 14 de septiembre de 2020, son: Facultad de Sistemas con el 32% (41), del total de peticiones recibidas, seguida por Registro y Control con una participación del 26% (34) y el área de Tesorería, registrando un 11% (14) 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 agosto hasta el 14 de septiembre de 2020:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	PETICIONES RTA FUERA TIEMPO	% DE PARTICIPACION
Facultad de Sistemas	41	34	6	1		32%
Registro y Control	34	26	8			26%
Tesorería	14	5	9			11%
IBTI	11	2	8	1		8%
Vicerrectoría Académica	5	2	1	2		4%
Facultad Electromecánica	4	1	3			3%
Rectoría	4	1	2		1	3%
Bienestar Universitario	3		3			2%
Secretaria General	3	1	2			2%
Extensión y Proyección Social	2		2			2%
Facultad Mecatrónica	2	2				2%
Talento Humano	2	1	1			2%
Contabilidad	1	1				1%
Facultad Procesos	1	1				1%
Jurídico S General	1	1				1%
Planeación	1		1			1%
Vicerrectoría Administrativa y Fra.	1		1			1%
TOTAL	130	78	47	4	1	100%



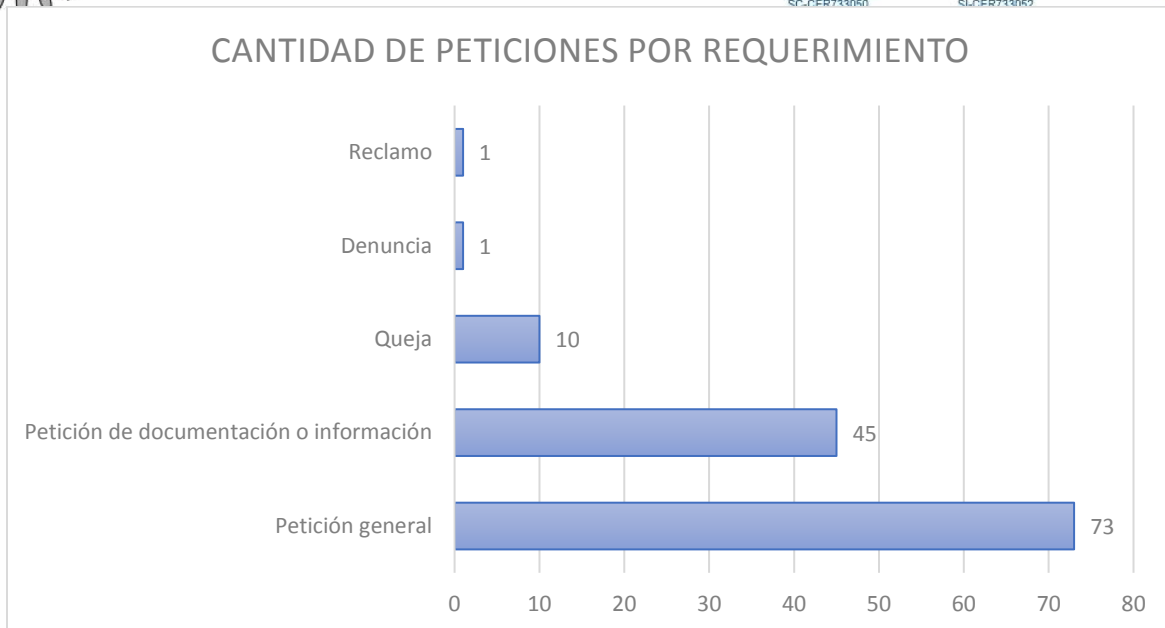
Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 15 de agosto y el 14 de septiembre de 2020, fue “Petición general”, con el 77% (73) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con el 8% (45) y “Quejas” con una participación de 6% (10).

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición general	73	77%
Petición de documentación o información	45	8%
Queja	10	6%
Denuncia	1	5%
Reclamo	1	2%
Total	130	100%

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



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	RESPONDIDAS	TOTAL
RECTORIA	0	1	1
Queja por no atención para rectoría	0	1	1
SECRETARIA GENERAL	1	0	1
Correo electrónico madre de familia	1	0	1
IBTI	1	2	3
Queja Horario clases Bachillerato	0	1	1
Requerimiento al profesor Humberto Ardila	1	0	1
Queja por funcionamiento plataformas académicas	0	1	1
FACULTAD DE ELECTROMECHANICA	1	0	1
Queja homologación Jorge romero 1022345267	1	0	1
VICERRECTORIA ACADEMICA	2	1	3
Queja sobre Homologación	0	1	1
Certificado de notas	1	0	1
Nunca cumplen con las fechas	1	0	1
FACULTAD DE SISTEMAS	1	0	1
Incumplimiento del profesor a su horario de clase	1	0	1
TOTAL	6	4	10

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



RECLAMOS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
FACULTAD DE ELECTROMECHANICA	0	1	1
No respuesta por parte de la decanatura de Electromecánica	0	1	1
TOTAL	0	1	1

DENUNCIAS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
RECTORIA	1	0	1
Denuncia	1	0	1
TOTAL	1	0	1

De la cantidad total de 10 QUEJAS, 4 fueron respondidas y 6 se encuentran trámite; el RECLAMO fue respondido y para el caso de la DENUNCIA interpuesta, al final el periodo se encuentra en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha del 15 de agosto al 14 de septiembre de 2020, de las **PQRS** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 78 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 60%, y en trámite se encuentran las 47, las cuales corresponden al 36%, 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*”.

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 agosto y el 14 de septiembre, no se recibieron felicitaciones durante el periodo de éste informe.





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. Oficina de atención al ciudadano pone a disposición la ventanilla única de radicación, para el recibo y radicación de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, para los usuarios que requieran registrarlas en formato físico. La oficina se encuentra ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
3. Los canales virtuales dispuestos para los ciudadanos que deseen registrar PQRSD, son:
 - a. La página web de la Institución, mediante el link de contacto: <https://siac.itc.edu.co/>
 - b. El correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co que se encarga de recibir los documentos de los ciudadanos para su correspondiente respuesta.
 - c. Un canal telefónico 3443000 Ext 101, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones.
 - 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.
4. 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 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. El trámite de las peticiones presentadas por la ciudadanía fueron gestionadas dentro de los términos de Ley y con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en la “Circular externa 8 de 2020” y manual de atención al Ciudadano.
2. Se realizará la trazabilidad y seguimiento a las PQRSD que se encuentra en trámite para el presente informe, se verificará que se les haya dado la respectiva gestión y su respuesta definitiva.
3. Se actualiza el banner de la página institucional informando el horario de atención presencial y los canales dispuestos por la Escuela, con el fin de brindar la información a los ciudadanos del horario de atención presencial y los diferentes correos institucionales de las áreas, a los cuales pueden registrar sus peticiones o consultas.