

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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C DICIEMBRE DE 2016

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

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 durante el mes de Diciembre 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 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 de las (PQRSD) 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° y el 31 de diciembre 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 DICIEMBRE de 2016, un total de 177 PQRSD interpuestas ante la Oficina de Atención al Ciudadano.

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

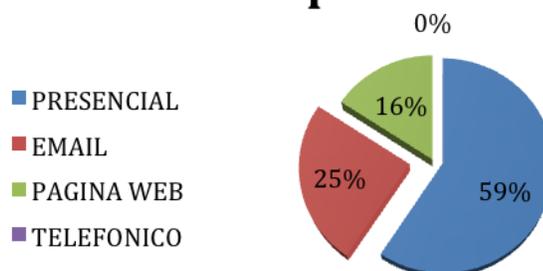
5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Oficina de atención al ciudadano dispone de diferentes de canales de comunicación (e-mail, página web, presencial o telefónico), 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 59%, seguido de las peticiones vía email y la página web, para este mes no se presentaron solicitudes por el canal telefónico.

Canal	Cantidad de peticiones
PRESENCIAL	105
EMAIL	44
PAGINA WEB	28
TELEFONICO	0
TOTAL	177

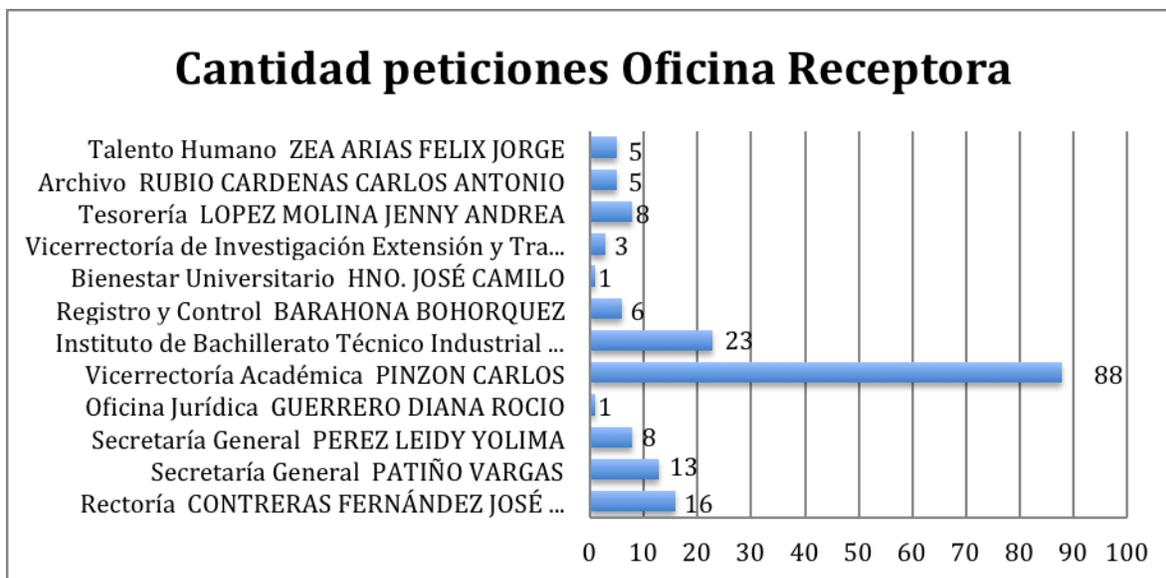
Número de peticiones



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

5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones durante el mes de diciembre de 2016:



Teniendo en cuenta la cantidad de peticiones recibidas por cada una de las dependientes se presenta el análisis de cuantas de éstas fueron respondidas y cuantas no fueron contestadas durante el mes.

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES NO CONTESTADAS	PETICIONES RESPONDIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
Rectoría <i>CONTRERAS FERNÁNDEZ JOSÉ</i>	16	7	9	9%
Secretaría General <i>PATIÑO VARGAS ALEJANDRO</i>	13	10	3	7%
Secretaría General <i>PEREZ LEIDY YOLIMA</i>	8	1	7	5%
Oficina Jurídica <i>GUERRERO DIANA ROCIO</i>	1	0	1	1%
Vicerrectoría Académica <i>PINZON CARLOS EDUARD</i>	88	39	49	50%
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	23	2	21	13%
Registro y Control <i>BARAHONA BOHORQUEZ OMAR</i>	6	0	6	3%
Bienestar Universitario <i>HNO. JOSÉ CAMILO ALARCON</i>	1	0	1	1%
Vicerrectoría de Investigación Extensión y Transferencia	3	2	1	2%

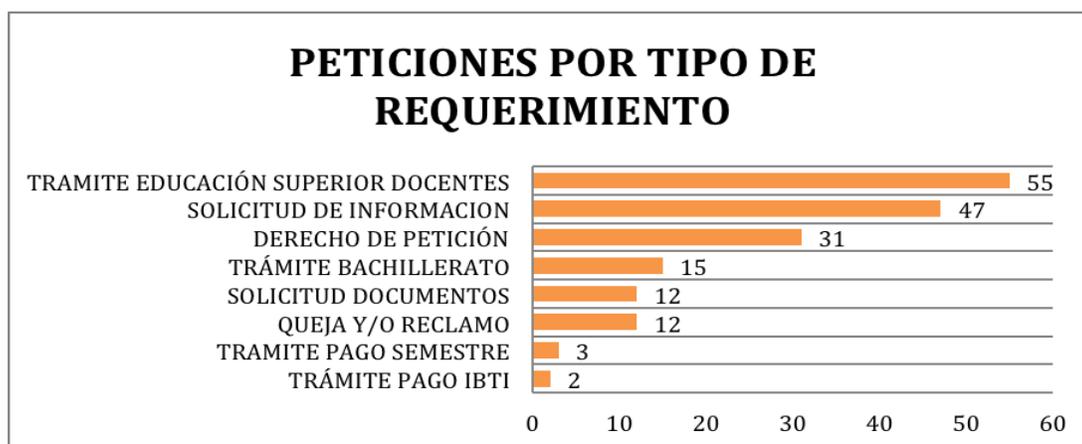
Tesorería <i>LOPEZ MOLINA JENNY ANDREA</i>	8	1	7	5%
Archivo <i>RUBIO CARDENAS CARLOS ANTONIO</i>	5	1	4	3%
Talento Humano <i>ZEA ARIAS FELIX JORGE</i>	5	5	0	3%
TOTAL PETICIONES	177	68	109	100%

Se evidencia que 68 de las peticiones, representando el 38 % del total, no fueron respondidas durante el tiempo máximo establecido (15 días hábiles), el área de Atención al Ciudadano entregará 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 Diciembre de 2016, fue Trámite de educación superior docentes, con el 31% (55) del total de requerimientos recibidos a través del Sistema de gestión documental SEVENET, seguido de los derechos de Solicitud de información, Derechos de petición, Trámites de bachillerato, Quejas y/o Reclamos, Solicitud de documentos y Trámites de pago de semestre y pagos IBTI.

TIPO PETICIÓN	PORCENTAJE
TRAMITE EDUCACIÓN SUPERIOR DOCENTES	31%
SOLICITUD DE INFORMACION	27%
DERECHO DE PETICIÓN	18%
TRÁMITE BACHILLERATO	8%
QUEJA Y/O RECLAMO	7%
SOLICITUD DOCUMENTOS	7%
TRAMITE PAGO SEMESTRE	2%
TRÁMITE PAGO IBTI	1%
TOTAL	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

NO RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITENTE	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
3695	06/12/2016	CAMILA ALEJANDRA TELLEZ MARTINEZ EST DEL PES (1...	QUEJA POR UNA SOLICITUD NO CONTESTADA	Secretaría General - PATIÑO VARGAS ALEJANDRO	Sin Responder
3732	09/12/2016	CARLOS RODRIGUEZ ()	CORREO RECLAMO DECANATURA DE SISTEMAS	Secretaría General - PATIÑO VARGAS ALEJANDRO	Sin Responder
3810	20/12/2016	CARLOS EDUARDO OSORIO ()	PAGINA QUEJA PROCESO DE ADMISIONES EDUCACION SUP...	Vicerrectoría Académica - PINZON CARLOS EDUARD...	Sin Responder

De la cantidad total de 12 QUEJA Y/O RECLAMO interpuestos durante el mes de Diciembre 2016 al finalizar el mes, solamente al 3 se encuentran en estado Sin Responder.

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha del 1° al 31 de Diciembre, de las 177 solicitudes ciudadanas recibidas durante este mes en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas dentro de los términos 109 Peticiones ciudadanas, que respresenta un pocentaje del 62%, teniendo en cuenta y atendiendo 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 38% restante (68 peticiones sin responder), se encuentran en su trámite correspondiente.