

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL**



**BOGOTÁ D.C DICIEMBRE DE 2019**

## 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 .....	7
5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO .....	9
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS.....	10
6. FELICITACIONES .....	11
7. CANALES DE PQRSO .....	12
RECOMENDACIONES.....	13

# **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 diciembre hasta el 15 de enero 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.

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

### 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 diciembre de 2019 y el 15 de enero de 2020.

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

#### 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”.

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

## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

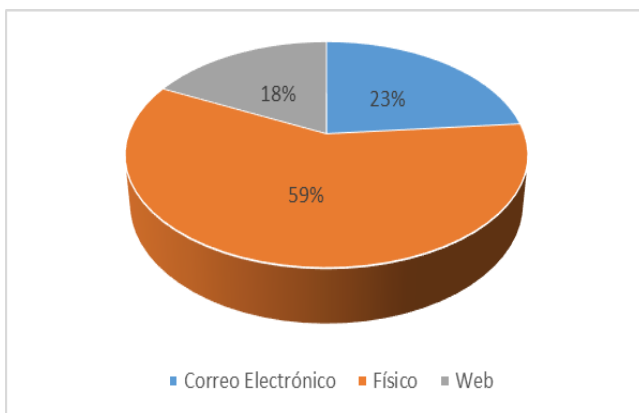
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 16 de diciembre de 2019 hasta el 15 de enero de 2020, un total de **68 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 el canal presencial, con un porcentaje del 59%, el canal seguido es el las peticiones por e-mail, con el 23%, continuado por las peticiones por página con el 18% del total.



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
CORREO ELECTRÓNICO	16
FÍSICO	40
WEB	12
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

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

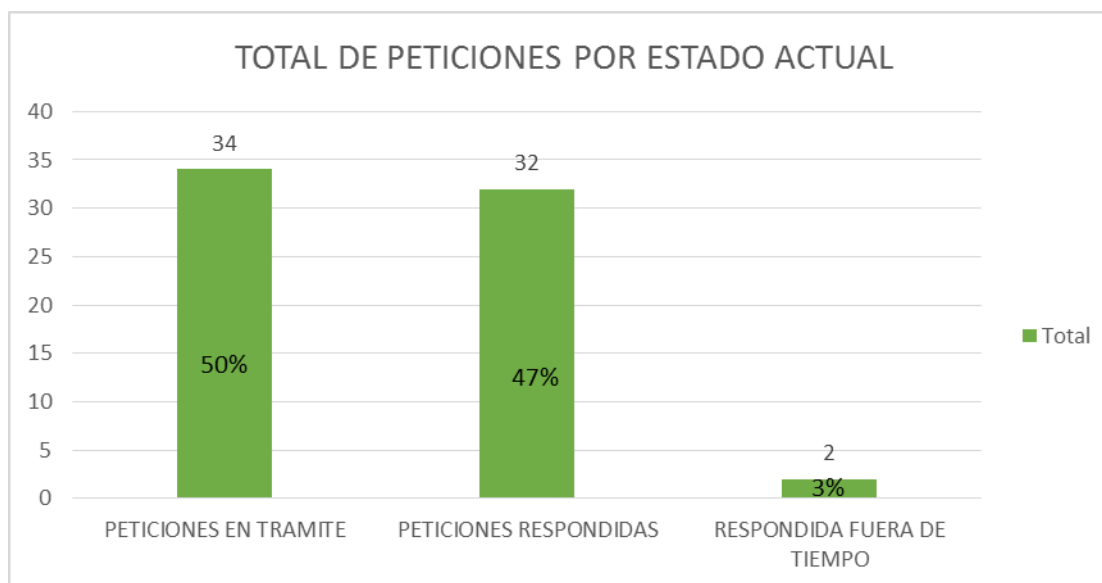
### 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de diciembre de 2019 hasta el 15 de enero de 2020, son: Registro y Control con el 18% (12), del total de peticiones recibidas, seguida por IBTI con un 15% (10), la Facultad de Electromecánica con una participación del 14% (9) y la Vicerrectoría Académica, registrando un 11% (7) del total de las peticiones recibidas.

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

A continuación, se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones desde el 16 de diciembre de 2019 hasta el 15 de enero de 2020:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS A TIEMPO	PETICIONES EN TRAMITE	RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO	% DE PARTICIPACION
Bienestar Universitario	2	0	0	2	3%
Facultad de Electromecánica	9	0	9	0	13%
Facultad de Mecánica	1	1	0	0	1%
Facultad de Mecatrónica	1	1	0	0	1%
Facultad de Sistemas	7	0	7	0	10%
IBTI	11	9	2	0	16%
Jurídica	2	1	1	0	3%
Rectoría	4	4	0	0	6%
Registro y Control	16	15	1	0	24%
Secretaría General	1	1	0	0	1%
Talento Humano	6	0	6	0	9%
Tesorería	1	0	1	0	1%
Vicerrectoría Académica	7	0	7	0	10%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



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

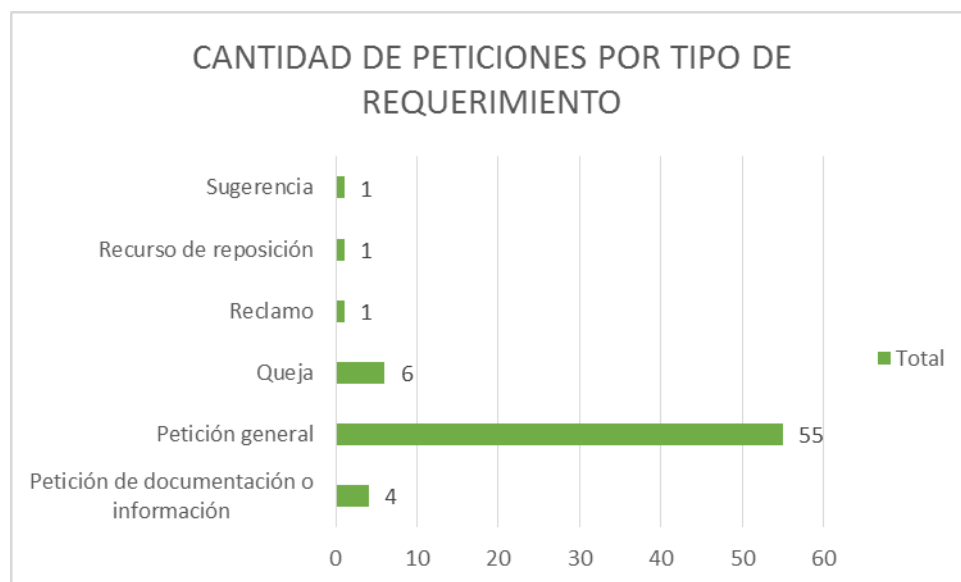
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



### 5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de diciembre de 2019 y el 15 de enero de 2020 fue “Petición general”, con el 81% (55) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Quejas” con una participación de 9% (6) y “Petición de documentación o información” con el 6% (4).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición de documentación o información	4	6%
Petición general	55	81%
Queja	6	9%
Reclamo	1	1%
Recurso de reposición	1	1%
Sugerencia	1	1%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>



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

## 5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos presentados, y el estado actual en que se encuentran.

ÁREA / ASUNTO	EN TRÁMITE	RESPONDIDA	TOTAL
<b>REGISTRO Y CONTROL</b>		2	2
Atención de las secretarías de la noche		1	1
Problema con descarga de recibo de pago		1	1
<b>IBTI</b>	1		1
Textil para el diseño de uniforme de las jardineras	1		1
<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>		1	2
Altos costos en la fotocopiadora y restaurante		1	1
Servicios que presta la fotocopiadora		1	1
<b>VICERRECTORÍA ACADÉMICA</b>	2		2
Atención de las secretarías de la noche de Registro y Control	1		1
Falta de actualización del calendario académico para especializaciones	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

De la cantidad total de 7 QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS interpuestos durante el 16 de diciembre de 2019 hasta el 15 de diciembre de 2020, al finalizar el periodo, 4 de ellas se encuentran respondidas y 3 se encuentran en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 16 de diciembre de 2019 hasta el 15 de enero de 2020, de las **68 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran en su totalidad atendidas o en el trámite correspondiente, sin embargo, 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", 2 de las PQRSD, se respondieron fuera de tiempo por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

Radicado	Asunto	Destinatario	Días de gestión de más
8983-2019	Altos costos en la fotocopiadora y restaurante	Bienestar universitario	1 - 19 Días
8982-2019	Servicios que presta la fotocopiadora	Bienestar universitario	1 - 20 Días

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

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

## 6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 16 de diciembre de 2019 y el 15 de enero de 2020, no hubo radicación de felicitaciones, sin embargo, producto de la recolección de los buzones, los cuales fueron abiertos el 20 de enero de 2020, se encontraron 2 felicitaciones del mes de diciembre de 2019, los cuales se verán reflejados en el próximo informe.

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

## 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. 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 3443000 Ext 101, 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](mailto: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*".

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

## 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, 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.
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. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de estimular su uso.

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