

**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 ENERO 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

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 Enero 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 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 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 1° y el 31 de Enero 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 durante el mes de Enero de 2017, un total de 491 peticiones interpuestas ante la Oficina de Atención al Ciudadano.

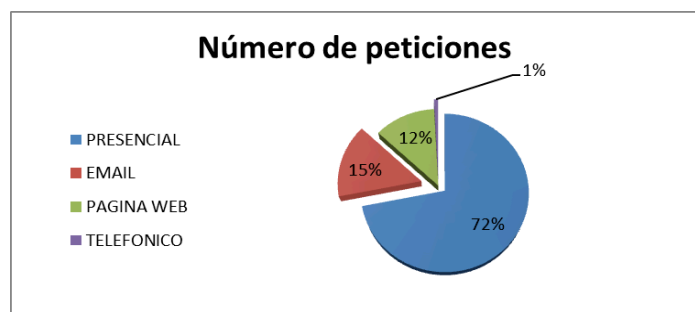
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de SEVENET:

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 72%, seguido de las peticiones vía email, página web y solicitudes por el canal telefónico.

Canal	Cantidad de peticiones
PRESENCIAL	353
EMAIL	74
PAGINA WEB	60
TELEFONICO	4
TOTAL	491



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 Enero de 2017:



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

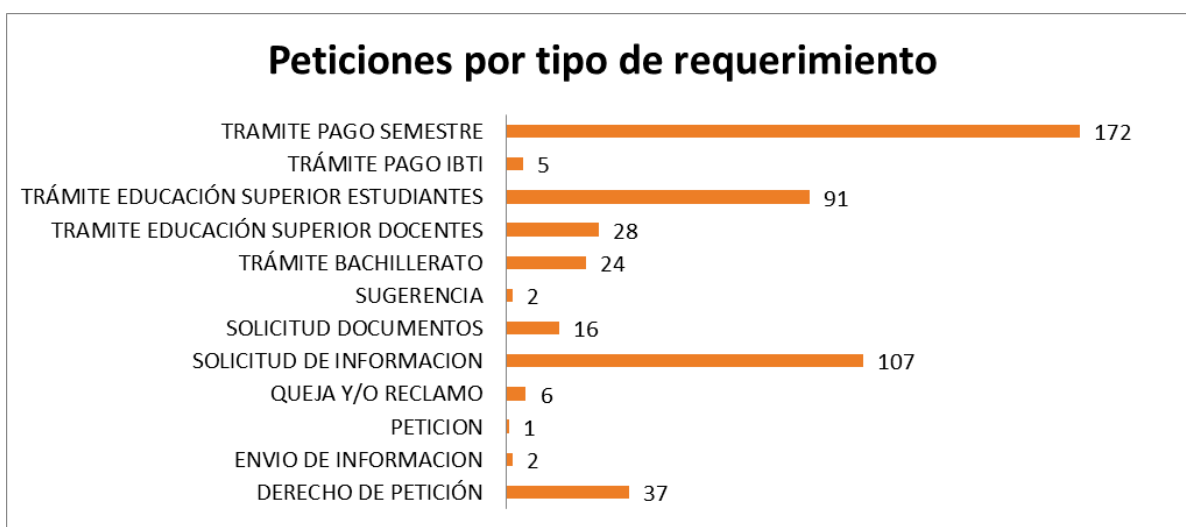
DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES NO CONTESTADAS	PETICIONES RESPONDIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	0	2	0,4%
INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO	1	0	1	0,2%
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL ...	30	6	24	6,1%
RECTORÍA	180	32	148	36,7%
SECRETARÍA GENERAL	88	14	74	17,9%
TALENTO HUMANO	2	1	1	0,4%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	147	41	106	29,9%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	2	4	1,2%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA	35	8	27	7,1%
TOTAL PETICIONES	491	104	387	100%

Se evidencia que 104 de las peticiones, representando el 21 % 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 Enero de 2017, fue Trámites de pago de semestre, con el 35% (172) del total de requerimientos recibidos a través del Sistema de gestión documental SEVENET, seguido de Solicitud de información, Trámite de educación estudiantes y demás tal como se muestra en la siguiente tabla:

TIPO PETICIÓN	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	8%
ENVIO DE INFORMACION	0%
PETICION	0%
QUEJA Y/O RECLAMO	1%
SOLICITUD DE INFORMACION	22%
SOLICITUD DOCUMENTOS	3%
SUGERENCIA	0%
TRÁMITE BACHILLERATO	5%
TRAMITE EDUCACIÓN SUPERIOR DOCENTES	6%
TRÁMITE EDUCACIÓN SUPERIOR ESTUDIANTES	19%
TRÁMITE PAGO IBTI	1%
TRAMITE PAGO SEMESTRE	35%
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
13	10/01/2017	FELIPE VILLADA ZULUAGA ()	CORREO SOL PROBLEMAS CON IMPRESION DE FORMULARIO	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	RESPONDIDO
53	12/01/2017	ANDRES BELTRAN ()	CORREO SOL INCONVENIENT ES RECIBO DE PAGO	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	RESPONDIDO
263	24/01/2017	HECTOR DARIO GOMEZ MANCILLA (17199714)	RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA LA RESOLUCIÓN...	SECRETARÍA GENERAL	RESPONDIDO
340	26/01/2017	CARLOS COLMENARES ()	PAGINA QUEJA POR NO PODER INSCRIBIR MATERIAS Y POR...	SECRETARÍA GENERAL	RESPONDIDO
414	30/01/2017	JHONN ALEXANDER MORALES ()	PAGINA QUEJA POR ERROR DE MATERIAL PENDIENTE EN BI...	SECRETARÍA GENERAL	RESPONDIDO
414	30/01/2017	JHONN ALEXANDER MORALES ()	PAGINA QUEJA POR ERROR DE MATERIAL PENDIENTE EN BI...	SECRETARÍA GENERAL	PENDIENTE

De la cantidad total de 6 QUEJA Y/O RECLAMO interpuestos durante el mes de Febrero de 2017 al finalizar el mes, solamente 1 se encuentra en estado Sin Responder.

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha del 1° al 31 de Enero de 2017, de las 491 solicitudes ciudadanas recibidas durante este mes en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas dentro de los términos 387 Peticiones ciudadanas, que representa un porcentaje del 79%, 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 21% restante (104 peticiones sin responder), se encuentran en su trámite correspondiente.

Teniendo en cuenta la cantidad total de PQRSD pendientes de responder a 31 de diciembre de 2016 representados en 68, durante el mes de Enero de 2017 se dio respuesta a 21 PQRSD de dicha cantidad.