



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



SC-CER733050



SI-CER733052



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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

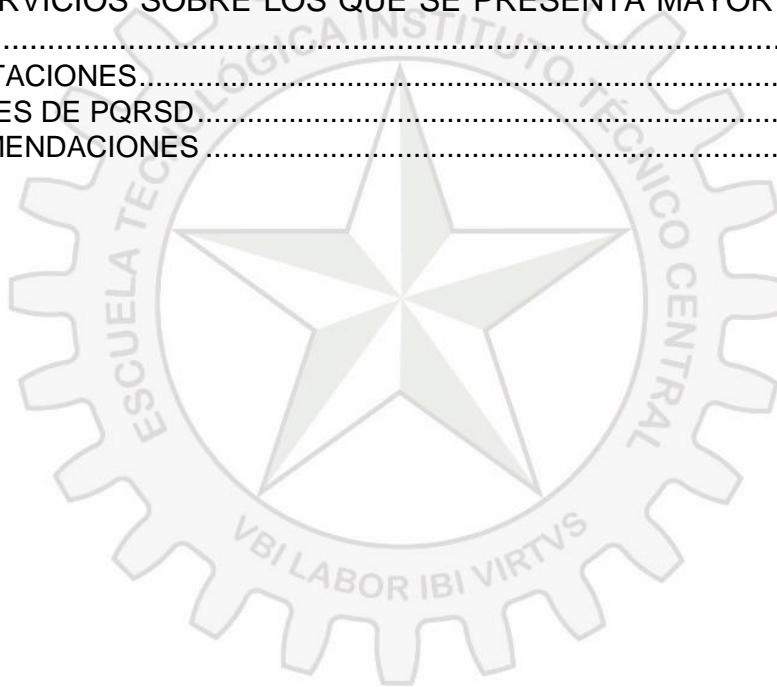
ENERO DE 2020

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



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
6. FELICITACIONES.....	11
7. CANALES DE PQRS.....	12
8. 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 15 de enero hasta el 14 de febrero 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.



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 enero de 2020 y el 14 de febrero de 2020.





SC-CER733050



SI-CER733052



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

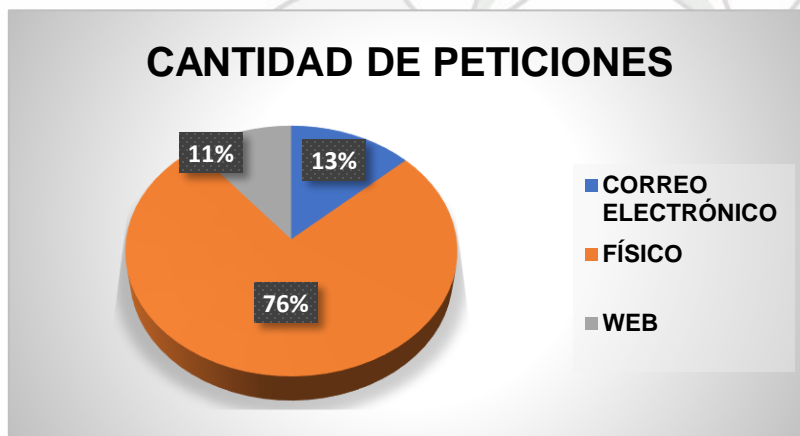
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 15 de enero de 2020 hasta el 14 de febrero de 2020, un total de **PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano, a través de los diferentes canales de recepción.

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 76%, el canal seguido es el las peticiones por e-mail, con el 13%, continuado por las peticiones por página con el 11% del total.



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
FÍSICO	489
CORREO ELECTRÓNICO	85
WEB	70
TOTAL	644

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

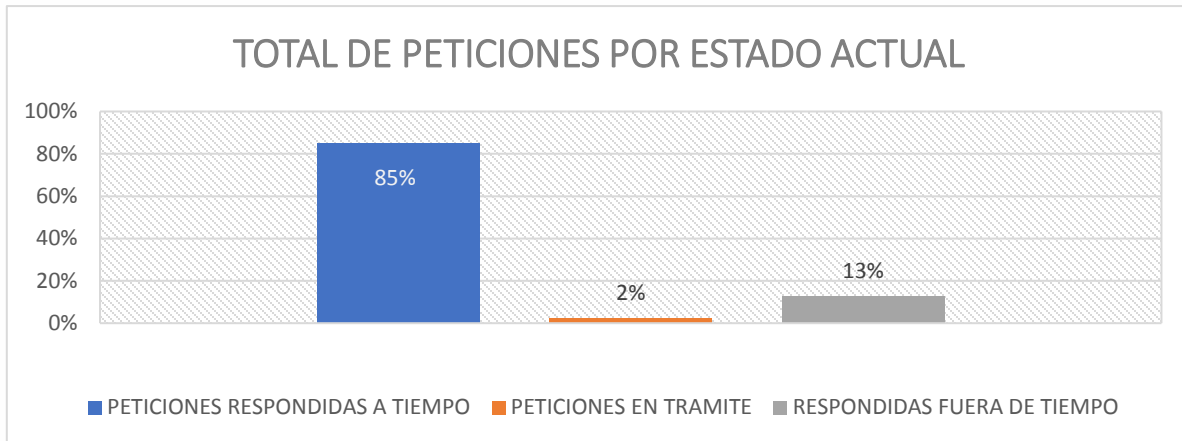


5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 15 de enero de 2020 hasta el 14 de febrero de 2020, son: Jurídica con el 21% (138), del total de peticiones recibidas, seguida por la facultad de electromecánica con un 12% (78), la Facultad de Sistemas con una participación del 9% (59) y la Facultad de procesos industriales, registrando un 8% (52) 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 enero de 2020 hasta el 14 de febrero de 2020:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS A TIEMPO	PETICIONES EN TRAMITE	RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO	% DE PARTICIPACION
Jurídica	138	119	1	11	21,4%
Facultad de Electromecánica	78	76	0	1	12,1%
Facultad de Sistemas	59	57	0	1	9,2%
Facultad de Mecatrónica	58	44	0	3	9,0%
IBTI	56	41	0	5	8,7%
Facultad de Procesos Industriales	52	35	4	4	8,1%
Registro y Control	45	36	1	5	7,0%
Facultad de Mecánica	40	39	0	1	6,2%
Vicerrectoría Académica	38	19	0	18	5,9%
Tesorería	25	18	2	4	3,9%
Talento Humano	15	5	1	8	2,3%
Secretaría General	10	2	0	8	1,6%
Bienestar Universitario	7	6	0	1	1,1%
Especializaciones	5	4	0	1	0,8%
Rectoría	3	1	0	0	0,5%
Gestión de Informática y Comunicaciones	3	3	0	0	0,5%
Infraestructura	3	1	0	1	0,5%
Vicerrectoría Administrativa	3	1	0	2	0,5%
Extensión y desarrollo	2	0	1	1	0,3%
Asuntos disciplinarios	1	0	1	0	0,2%
Contabilidad	1	0	1	0	0,2%
ORII	1	1	0	0	0,2%
Planeación	1	0	1	0	0,2%
TOTAL	644	508	13	75	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 enero de 2020 y el 14 de febrero de 2020 fue “Petición general”, con el 92% (593) del total de PQRSD recibidas a través del software de correspondencia SIAC, seguido de “Quejas” con una participación de 3% (18) y “Petición de documentación o información” con el 2% (14).

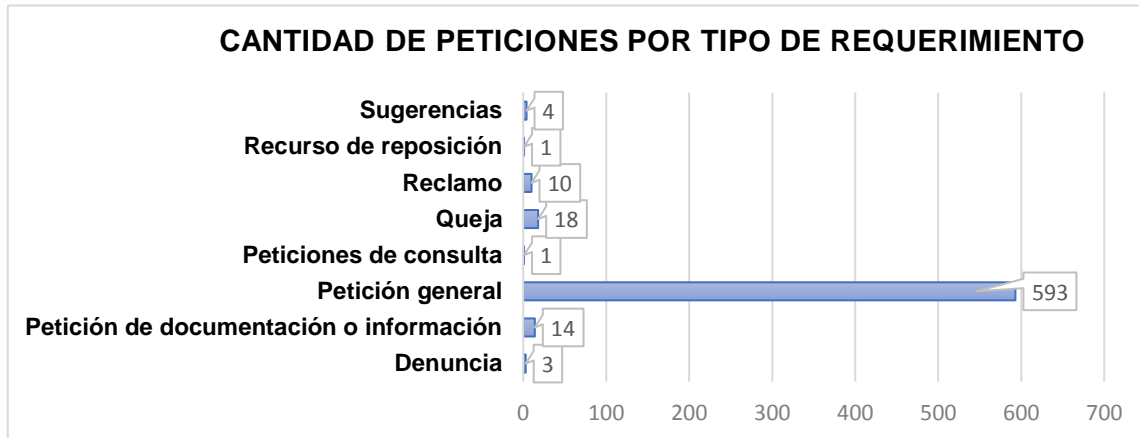
TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición general	593	92%
Queja	18	3%
Petición de documentación o información	14	2%
Reclamo	10	2%
Sugerencias	4	1%
Denuncia	3	0%
Peticiones de consulta	1	0%
Recurso de reposición	1	0%
Total	644	100%



SC-CER733050



SI-CER733052



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
REGISTRO Y CONTROL		4	4
Atención de las secretarías de la noche		1	1
Problema con descarga de recibo de pago		1	1
Falta de comunicación		1	1
Inscripción de materias		1	1
IBTI		4	4
Queja de servicio Ruta Escolar		1	1
Queja Aeroexpresos		1	1
Bienestar		1	1
Director del Bachillerato - desorden feria del libro.		1	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA		6	6
Queja y petición Jazmín Huiza Ayala		1	1
Mal Servicio		1	1
alta de respeto en redes sociales		1	1
Queja sobre fecha de pago		1	1
Queja clase prestada por Luis Alfonso Melo		1	1
Solicitud acciones sobre la cancha del ITC		1	1
TOTAL		14	14

De la cantidad total de 14 QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS interpuestos durante el 15 de enero de 2020 hasta el 14 de febrero de 2020, al finalizar el periodo, 14 de ellas se encuentran respondidas y ninguna se encuentra en trámite.

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



De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 15 de enero de 2020 hasta el 14 de febrero de 2020, de las **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
655-2020	Queja clase prestada por Luis Alfonso Melo	Vic. Académica	1 - 11 Días
903-2020	Solicitud acciones sobre la cancha del ITC	Vic. Académica	1 – 10 Días
938-2020	Bienestar	IBTI	1 - 8 Días
914-2020	Inseguridad patio central ITC	Infraestructura	1 – 5 Días

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

6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 15 de enero de 2020 y el 14 de febrero de 2020, no hubo radicación de felicitaciones, como producto de la recolección de las evaluaciones del servicio prestado en los buzones, proceso realizado el 3 de marzo 2020.



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. 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 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".



8. 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.