

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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C FEBRERO 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	8
5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO	10
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS.....	11
6. FELICITACIONES.....	13
CANALES DE PQRS.....	14
RECOMENDACIONES	15

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 enero hasta el 15 de febrero de 2019.

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 la 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 enero y el 15 de febrero de 2019.

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

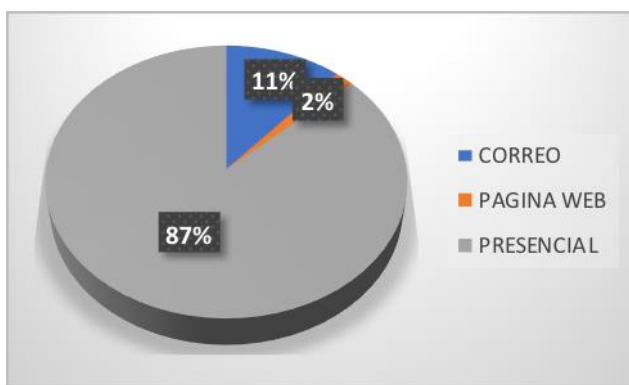
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 16 de enero hasta el 15 de febrero de 2019, un total de **657 PQRS** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 87%, seguido de las peticiones por e-mail con el 11% del total, por página web 2%, y por último el canal telefónico con el 0% de la participación.



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
CORREO	75
PAGINA WEB	12
PRESENCIAL	570
TOTAL	657

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

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

5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

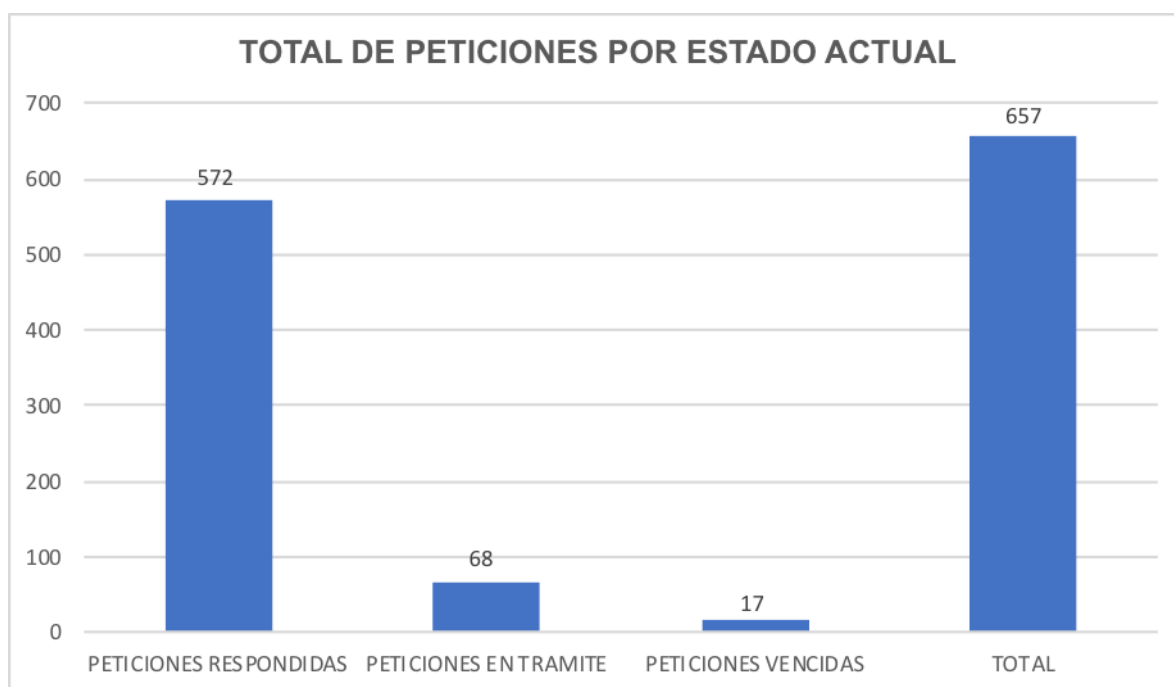
Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de enero hasta el 15 de febrero de 2019, son: Facultad de Sistemas con el 16.89% (111), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Rectoría con una participación del 16.59% (109) y la Facultad de Electromecánica, registrando un 13.55% (89) 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 16 de enero hasta el 15 de febrero de 2019:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Almacén	1	1	0	0	0,15%
Atención al Ciudadano	3	3	0	0	0,46%
Bienestar Universitario	2	2	0	0	0,30%
Calidad	1	0	1	0	0,15%
Centro de Extensión y proyección social	9	9	0	0	1,37%
Centro de Lenguas	1	1	0	0	0,15%
Especializaciones	3	3	0	0	0,46%
Facultad de Electromecánica	89	88	1	0	13,55%
Facultad de Mecanica	31	27	4	0	4,72%
Facultad de Mecatrónica	61	61	0	0	9,28%
Facultad de Procesos Industriales	32	32	0	0	4,87%
Facultad de Sistemas	111	108	3	0	16,89%
IBTI	34	34	0	0	5,18%
Informática y Comunicaciones	2	1	1	0	0,30%

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

Oficina Jurídica	1	0	1	0	0,15%
Presupuesto	1	1	0	0	0,15%
Rectoría	109	107	2	0	16,59%
Registro y Control	53	53	0	0	8,07%
Secretaría General	1	0	1	0	0,15%
Talento Humano	44	16	15	13	6,70%
Tesorería	19	4	11	4	2,89%
Vicerrectoría Académica	36	18	18	0	5,48%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	12	2	10	0	1,83%
Vicerrectoría de Investigación	1	1	0	0	0,15%
TOTAL	657	572	68	17	100,00%



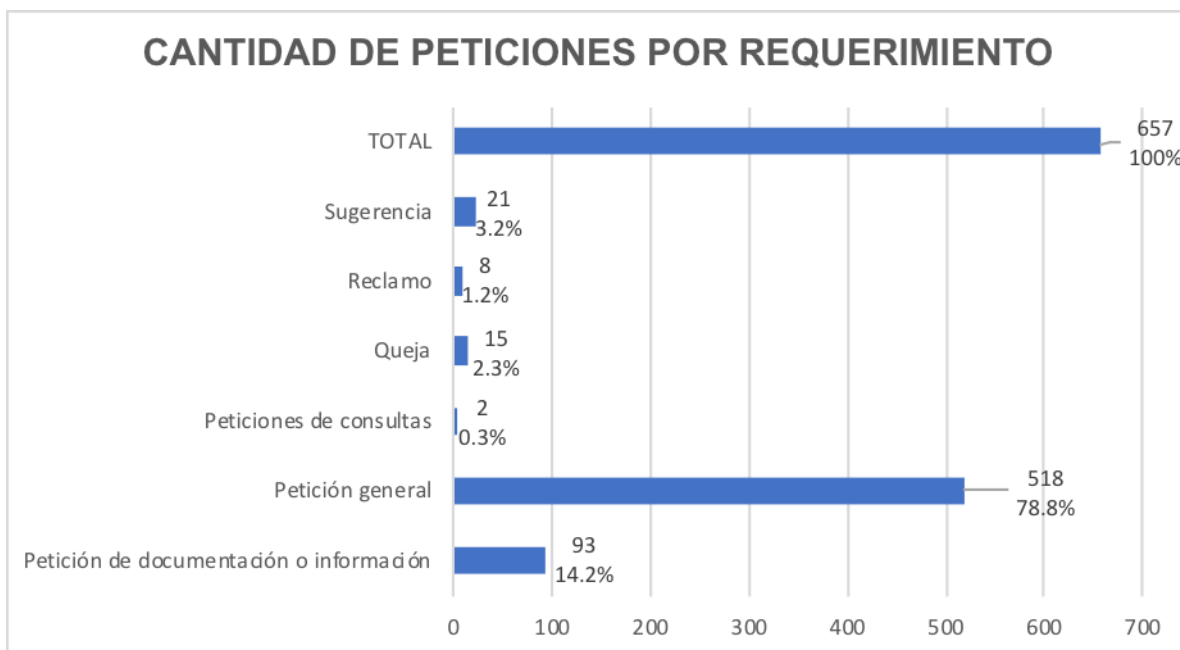
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

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

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de enero y el 15 de febrero de 2019, fue “Petición general”, con el 78.8% (518) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con una participación de 14.2% (93) y “Sugerencias” con el 3.2% (21).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición de documentación o información	93	14,2%
Petición general	518	78,8%
Peticiones de consultas	2	0,3%
Queja	15	2,3%
Reclamo	8	1,2%
Sugerencia	21	3,2%
TOTAL	657	100%



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

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

5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

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

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
70-2019	18/01/19 17:12	EL SISTEMA NO PERMITE GENERAR EL RECIBO	Registro y Control	RESPONDIDA
429-2019	25/01/19 9:00	QUEJA ESTUDIANTE -ACOSO	Facultad de Mecatrónica	RESPONDIDA
447-2019	25/01/19 11:47	INCONFORMIDAD CON RESPECTO AL AMBIENTE LABORAL	IBTI	RESPONDIDA
798-2019	1/02/19 16:11	INCONFORMIDAD POR LA RUTA	Rectoría	RESPONDIDA
985-2019	5/02/19 14:50	QUEJA DE DOCENTES	Facultad de Sistemas	RESPONDIDA
986-2019	5/02/19 14:53	QUEJA DE DOCENTES	Facultad de Sistemas	RESPONDIDA
1052-2019	6/02/19 13:46	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE LA RUTA	Rectoría	RESPONDIDA
1116-2019	8/02/19 9:24	INCONVENIENTE CON EL SERVICIO DE LA RUTA	Rectoría	RESPONDIDA
1138-2019	8/02/19 10:23	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE LA RUTA	Rectoría	EN TRÁMITE
1151-2019	8/02/19 11:06	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE LA RUTA	Rectoría	RESPONDIDA
1376-2019	14/02/19 10:28	PAGO EXTEMPORÁNEO DE LA MATRICULA	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDA
1489-2019	15/02/19 17:24	MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	EN TRÁMITE
1490-2019	15/02/19 17:27	MEJORAR EL PERSONAL	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	EN TRÁMITE
1492-2019	15/02/19 18:08	MEJORAR LA ATENCIÓN	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	EN TRÁMITE
1494-2019	15/02/19 18:27	SOL DE PERSONAL CAPACITADO Y RESPONSABLE	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	EN TRÁMITE
372-2019	24/01/19 12:01	SOL. CAMBIO DE GRUPO DE UNA ASIGNATURA	Facultad de Procesos Industriales	RESPONDIDA

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

413-2019	24/01/19 18:23	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	Rectoría	RESPONDIDA
414-2019	24/01/19 18:27	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	Rectoría	RESPONDIDA
415-2019	24/01/19 18:30	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	Rectoría	RESPONDIDA
417-2019	24/01/19 18:33	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	Rectoría	RESPONDIDA
418-2019	24/01/19 18:36	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	Rectoría	RESPONDIDA
421-2019	24/01/19 18:39	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	Rectoría	RESPONDIDA
423-2019	24/01/19 18:54	NO ACEPTACIÓN EVALUACIÓN DOCENTE	Rectoría	RESPONDIDA

De la cantidad total de 23 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de enero hasta el 15 de febrero de 2019, al finalizar el periodo, 18 de ellas se encuentran respondidas y 5 en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 16 de enero hasta el 15 de febrero de 2019, de las **657 PQRS** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 640 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 97%, 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”*. Con relación al 3% restante (17 PQRS), se encuentra en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS	DÍAS DE GESTION DE MÁS
9	1 - 9 Días
8	10 - 15 Días

6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 16 de enero y el 15 de febrero se recibió 1 felicitación por la gestión y atención prestada a los ciudadanos en los diferentes trámites, a continuación, se presenta el detalle de la felicitación.

CONSECUTIVO	ASUNTO	DESTINATARIO	TRAMITE
1511-2019	FELICITACIÓN	Vicerrectoria Académica	Felicitación

La felicitación tiene como objetivo resaltar la calidez humana del personal administrativo del área de Vicerrectoría Académica

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

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

CANALES DE PQRS

1. Mediante del sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRS 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 PQRS 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 PQRS 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. Fortalecer a los servidores en temas relacionados con el manejo del aplicativo SIAC, desde el registro de la petición hasta el cierre del trámite en el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
2. 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.
3. Dar a conocer a los usuarios los diferentes canales que dispone la entidad para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia como lo son el canal presencial, telefónico, pagina web y correo electrónico.
4. 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".

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