

**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 JULIO DE 2018

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
CANALES DE PQRSO	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 junio hasta el 15 de julio de 2018.

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 interpuestas 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 16 de junio y el 15 de julio de 2018.

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

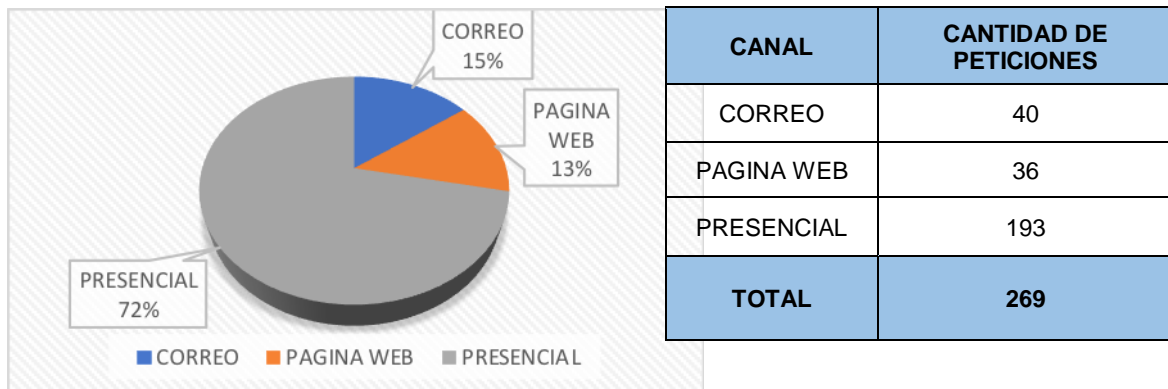
De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de gestión documental - SEVENET, se encuentran registradas desde el 16 de junio hasta el 15 de julio de 2018, un total de **269 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de 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, telefónico y presencial), 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 por e-mail con el 15% del total, por página web 13%, y por último el canal telefónico con el 0% de la participación.



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

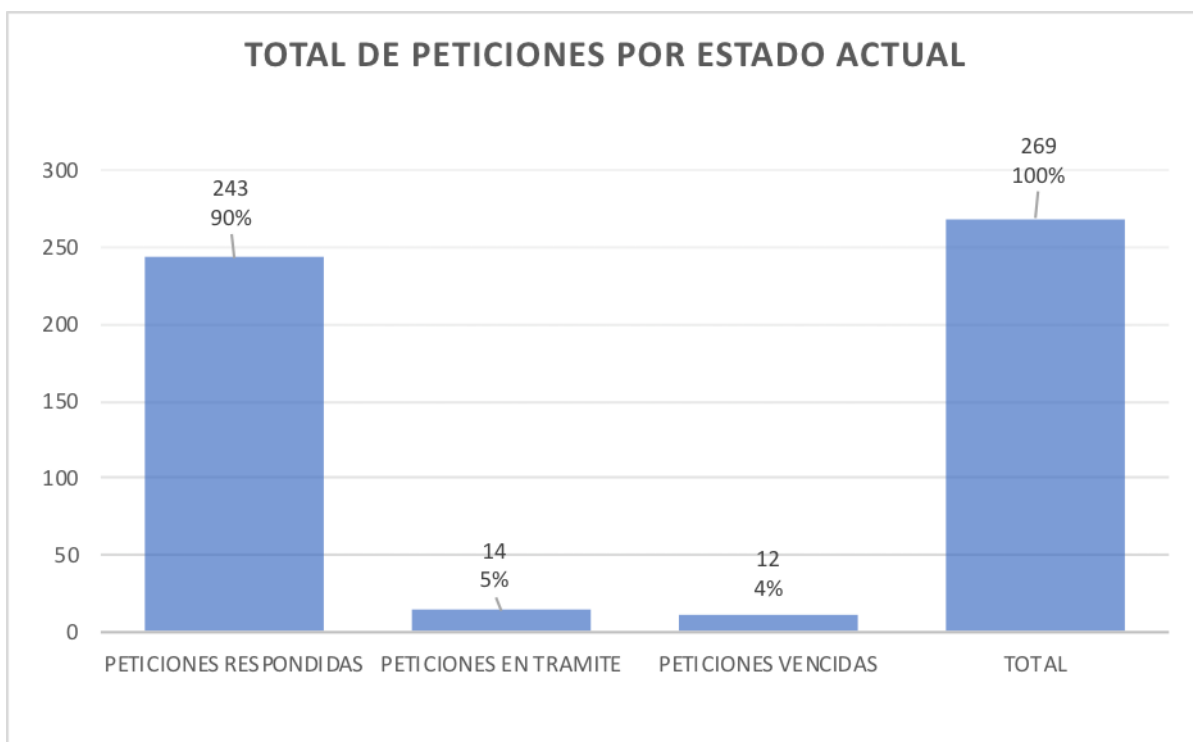
5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de junio hasta el 15 de julio de 2018, son: Facultad de Electromecánica con el 23.42% (63), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Facultad de Sistemas con una participación del 12.64% (34) y Rectoría, registrando un 12.27% (33) 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 junio hasta el 15 de julio de 2018:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Bienes Muebles	2	2	0	0	0,74%
Centro de Extensión y proyección social	7	7	0	0	2,60%
Contabilidad	1	1	0	0	0,37%
Facultad de Diseño de Máquinas	1	1	0	0	0,37%
Facultad de Electromecánica	63	58	2	3	23,42%
Facultad de Especializaciones	2	2	0	0	0,74%
Facultad de Mecatrónica	1	1	0	0	0,37%
Facultad de Procesos Industriales	9	7	1	1	3,35%
Facultad de Sistemas	34	29	4	1	12,64%
Informática y telecomunicaciones	11	9	2	0	4,09%
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	5	5	0	0	1,86%
Oficina Jurídica	6	6	0	0	2,23%
Planeación y Desarrollo	1	1	0	0	0,37%
Rectoría	33	32	1	0	12,27%

Registro y Control	12	12	0	0	4,46%
Secretaría General	23	23	0	0	8,55%
Talento Humano	28	24	2	2	10,41%
Tesorería	6	4	1	1	2,23%
Vicerrectoría Académica	17	14	1	2	6,32%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7	5	0	2	2,60%
TOTAL	269	243	14	12	100%

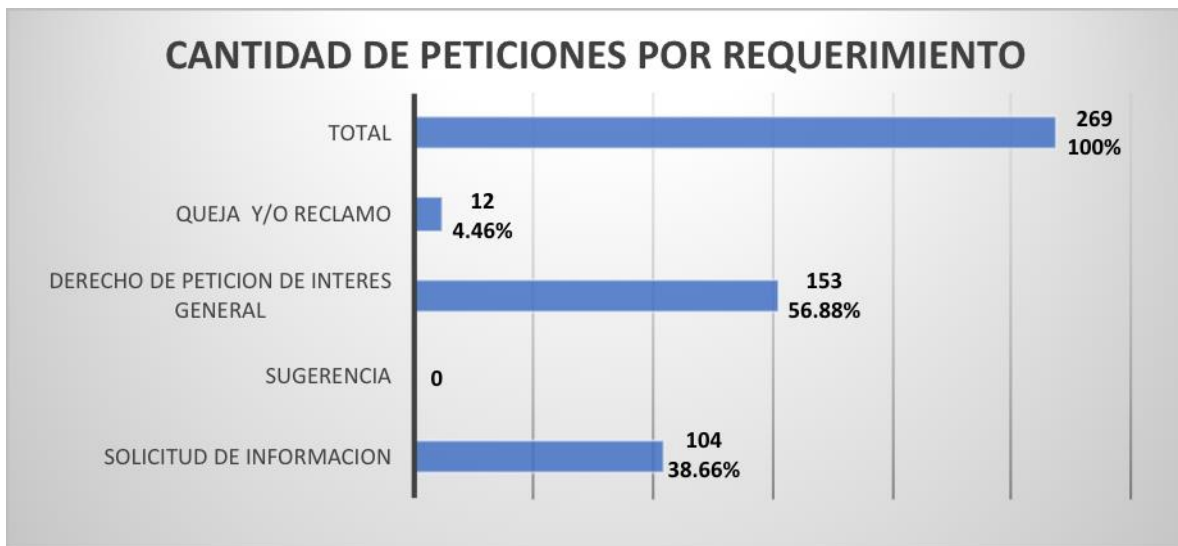


Fuente: Reporte generado a través de SEVENET- Oficina de Correspondencia

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de junio y el 15 de julio de 2018, fue “Derecho de petición de interés general”, con el 56.88% (153) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SEVENET, seguido de “Solicitud de información” con una participación de 48.66% (104) y “Quejas” con el 4.46% (12).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	104	38,66%
SUGERENCIA	0	0,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	153	56,88%
QUEJA Y/O RECLAMO	12	4,46%
TOTAL	269	100%



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

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

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
1887	05/07/2018 - 06:51 AM	CORREO QUEJA POR CARPETA SOLICITADA EN ADMISIONES	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDA
1930	10/07/2018 - 01:49 PM	PAGINA - QUEJA INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1935	10/07/2018 - 03:03 PM	PAGINA - QUEJA INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1936	10/07/2018 - 03:05 PM	PAGINA - QUEJA INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1937	10/07/2018 - 03:07 PM	PAGINA - QUEJA INTERNET	Informática y telecomunicaciones	EN TRAMITE
1938	10/07/2018 - 03:08 PM	PAGINA - QUEJA INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1942	10/07/2018 - 07:16 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1944	10/07/2018 - 07:18 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1945	10/07/2018 - 07:19 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1954	11/07/2018 - 02:50 PM	QUEJA DOCENTE OSWALDO ROJAS	Vicerrectoría Académica	EN TRAMITE
1959	11/07/2018 - 05:29 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1969	12/07/2018 - 12:58 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA

De la cantidad total de 12 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de junio hasta el 15 de julio de 2018, al finalizar el periodo, 10 de ellas se encuentran respondidas y 2 en trámite para dar respuesta.

A continuación, se relacionan las quejas de meses anteriores a las cuales en este periodo se les dio respuesta

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
1643	07/06/2018 - 04:42 PM	QUEJA/RECLAMO GRUPO ESPECIALIZACIÓN	Facultad de Especializaciones	RESPONDIDA R 2643
1699	15/06/2018 - 06:46 AM	PAGINA QUEJA ANTE FUNCIONARIA	Biblioteca y Medios Educativos	RESPONDIDA R 2705

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha desde el 16 de junio hasta el 15 de julio de 2018, de las **269 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 257 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 96%, 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 4% restante (12 PQRSD), se encuentra en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

Número de Requerimientos	Días de gestión de más
10	1-9 días
2	10-15 días

Con relación al informe de seguimiento y evaluación a PQRSD correspondiente al mes de junio, en este periodo se dio respuesta a 5 trámites que se encontraban en estado de caducidad. A continuación, se muestran los datos relacionados a estas PQRSD

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
1518	24/05/2018 - 03:48 PM	DP - PRIMAS PENDIENTES DE PAGO PROGRAMA DE SEGUROS	Talento Humano	RESPONDIDA CON R 3037
1528	25/05/2018 - 01:57 PM	CORREO - SOL. CLARIDAD Y RESPUESTA ESTADO ANTEPROY...	Facultad de Sistemas	RESPONDIDA CON R 2976
1562	29/05/2018 - 06:46 PM	ENTREGA PROYECTO DE GRADO	Facultad de Sistemas	RESPONDIDA CON R 2961
1461	18/05/2018 - 06:47 PM	SOL. JURADO PROYECTO DE GRADO	Facultad de Sistemas	RESPONDIDA CON R 2820
1558	29/05/2018 - 05:13 PM	SOL. REEMBOLSO	Tesorería	RESPONDIDA CON R 2779

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, 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: <http://www.itc.edu.co/es/contacto>
 - 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*".

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 y así realizar un proceso de calidad en el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
2. 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.
3. 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".
4. 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.
5. Generar cultura para el registro de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que se reciben en la Institución en el Sistema de Gestión Documental SIAC.