



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



SC-CER733050



SI-CER733052



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y EVALUACION DEL
SERVICIO PRESTADO**

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C JULIO DE 2020



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 Y/O RECLAMOS.....	10
6. FELICITACIONES.....	13
7. CANALES DE PQRSD.....	14
8. CONCLUSIONES.....	15

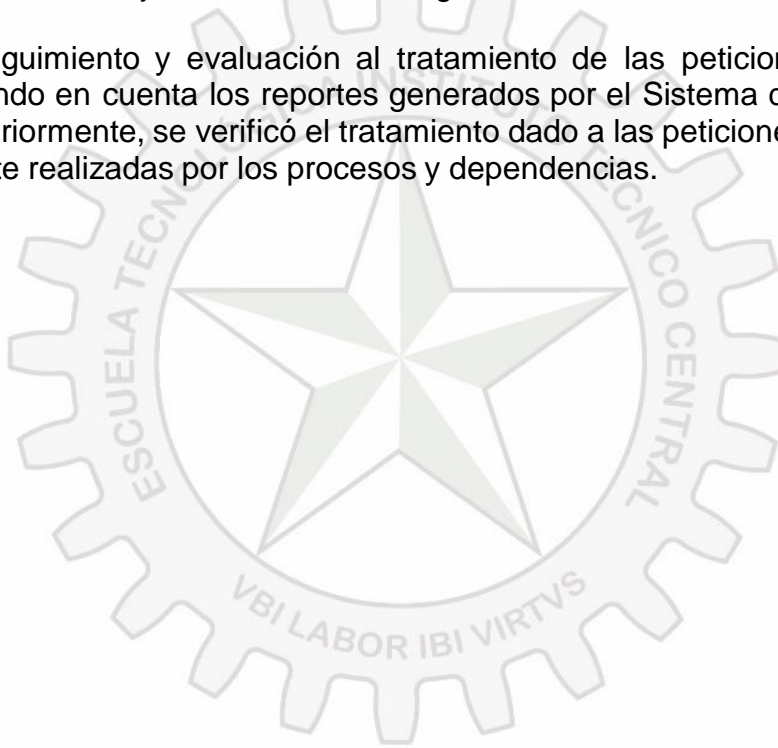
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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 julio hasta el 14 de agosto 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.





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 julio y el 14 de agosto de 2020.



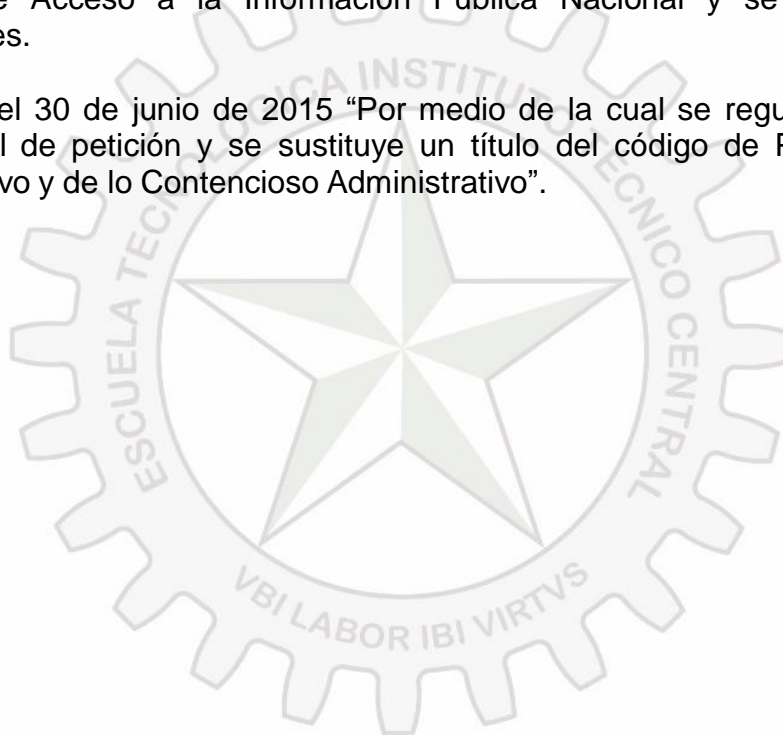


4. MARCO NORMATIVO

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 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 julio hasta el 14 de agosto de 2020, un total de **157 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 las peticiones por e-mail, con un porcentaje del 56%, seguido de las peticiones por página web con el 43% del total, con el 1% físico de la participación.



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
Correo Electrónico	87
Web	68
Físico	2
TOTAL	157

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

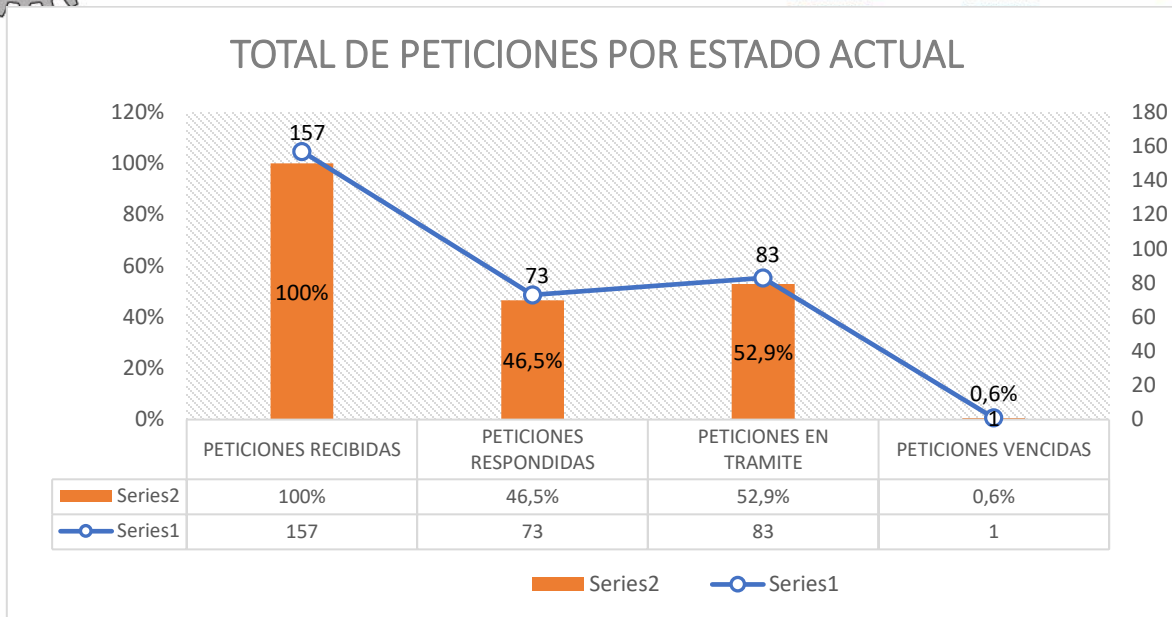


5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 15 de julio hasta el 14 de agosto de 2020, son: Registro y control con el 19% (30), del total de peticiones recibidas, seguida por la Facultad de Sistemas con una participación del 15% (23) y el área de Tesorería, registrando un 15% (23) 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 julio hasta el 14 de agosto de 2020:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Registro y Control	30	23	7		19%
Facultad de Sistemas	23	13	10		15%
Tesorería	23	10	13		15%
Jurídico S General	15	8	7		10%
Vicerrectoría Académica	14	4	10		9%
Facultad Electromecánica	9	2	7		6%
Rectoría	8	4	3	1	5%
Gestión IT	4		4		3%
IBTI	4	2	2		3%
Bienestar Universitario	4	0	4		3%
Secretaría General	4	2	2		3%
Extensión y Desarrollo	3		3		2%
Facultad Mecánica	3	1	2		2%
Facultad Mecatrónica	3	1	2		2%
Talento Humano	3	1	2		2%
Gestión Documental	2		2		1%
Especializaciones	1	1			1%
Facultad Procesos	1	1			1%
Jurídica	1		1		1%
Presupuesto	1		1		1%
Vicerrectoría Investigación	1		1		1%
TOTAL	156	73	82	1	100%



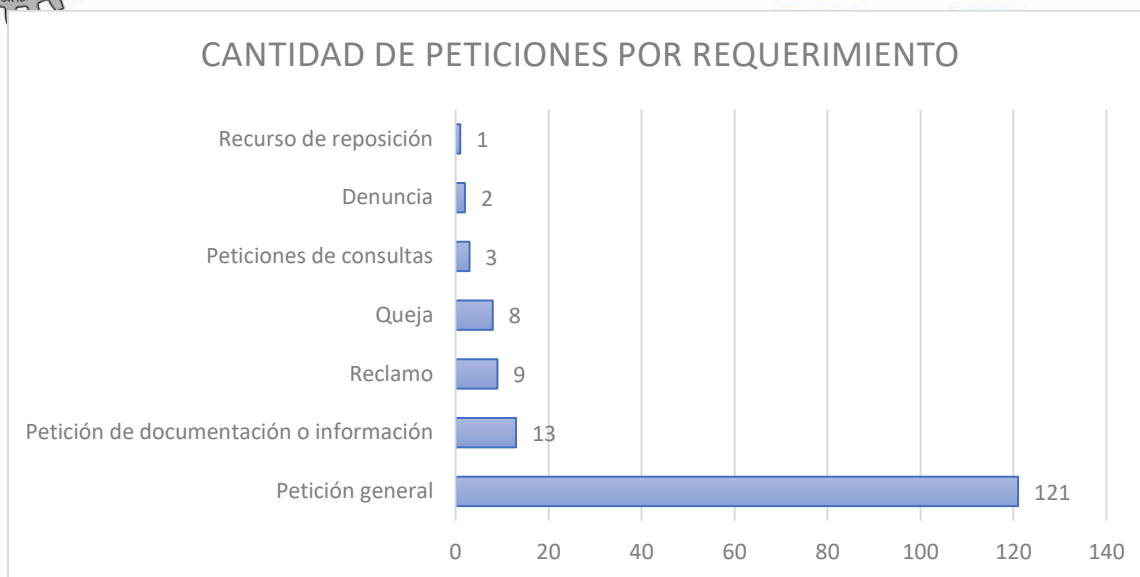
Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 15 de julio y el 14 de agosto de 2020, fue “Petición general”, con el 77 % (121) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con el 8% (13) y “Reclamo” con una participación de 6% (9).

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición general	121	77%
Petición de documentación o información	13	8%
Reclamo	9	6%
Queja	8	5%
Peticiones de consultas	3	2%
Denuncia	2	1%
Recurso de reposición	1	1%
Total	157	100%

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



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

5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

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

QUEJAS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
VICERRECTORIA ACADEMICA	5	0	5
Inscripción de asignaturas	1	0	1
Proceso Matricula en línea	1	0	1
Inscripción de materia en la plataforma Academusoft	1	0	1
Habilitación de plataforma para inscripción de materias	1	0	1
Inconformidad con inscripción de materias	1	0	1
JURIDICA S GENERAL	1	1	2
Incumplimiento de la ETITC	1	0	1
Reclamo acuerdo de pago	0	1	1
FACULTAD DE SISTEMAS	0	1	1
Homologación de materias para realizar la inscripción	0	1	1
TOTAL	6	2	8

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



SC-CER733050



SI-CER733052



RECLAMOS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
JURIDICA S GENERAL	1	2	3
Inconsistencia recibo de pago - ciclo tecnología	0	1	1
Liquidación de matrícula correspondiente al año 2020 II	0	1	1
Descuento en matrícula	1	0	1
TESORERIA	0	3	3
Solicitud ajuste recibo	0	1	1
Pago PSE	0	1	1
Cupo para materia	0	1	1
VICERRECTORIA ACADEMICA	1	0	1
Plataforma de inscripción de materias	1	0	1
REGISTRO Y CONTROL	0	1	1
Inscripción de materias	0	1	1
RECTORIA	1	0	1
Falta de respuesta por parte de la rectoría de la institución	1	0	1
TOTAL	3	6	9

DENUNCIAS

AREA / ASUNTO	VENCIDAS	RESPONDIDAS	TOTAL
RECTORIA	1	0	1
En pie de lucha "fuera los hermanos de la Salle" por una universidad del pueblo y para el pueblo.	1	0	1
SECRETARIA GENERAL	0	1	1
Solicitud de radicación de denuncia en el SIAC.	0	1	1
TOTAL	1	1	2

De la cantidad total de 8 QUEJAS, 2 fueron respondidas y 6 en quedaron en trámite; del total de 9 RECLAMOS recibidos, al final el periodo, 6 fueron respondidos y 3 quedaron en trámite; de las 2 DENUNCIAS interpuestas, al finalizar el periodo, 1 fue respondida y 1 en estado de vencimiento.

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 15 de julio hasta el 14 de agosto de 2020, de las **PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 73 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 46.5%, y en trámite se encuentran las 83, las cuales corresponden al 52.9%, solamente 1 en estado de vencimiento, equivalente al 0.6%, lo que demuestra que se 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”*.



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



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



SC-CER733050



SI-CER733052



6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 15 de julio y el 14 de agosto, se recibió una radicación de felicitación, con el radicado 3632-2020, por la gestión y servicio prestado por el administrador de las redes sociales, recibida por página web de la ETITC, debido a que no se realizan la recolección de las encuestas de evaluación de servicio prestado en los buzones físicos, debido a la Emergencia Sanitaria por COVID-19, establecida por el Gobierno Nacional.



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



7. 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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



8. CONCLUSIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano presenta las conclusiones 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. El trámite de las peticiones presentadas por la ciudadanía se gestionaron dentro de los términos de Ley y con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Manual de atención al Ciudadano”.
2. Se socializaron 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. Se realizará la trazabilidad y seguimiento a las PQRSD, que se encuentran en trámite en el presente informe, verificando que se haya dado la respuesta definitiva.
4. Se incluirán las felicitaciones que son recibidas por medio de los diferentes canales de comunicación, con los que cuenta actualmente y se hará el respectivo registro en el aplicativo SIAC.