

**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 JUNIO 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 PQRSD .....	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 mayo hasta el 15 de junio 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 mayo y el 15 de junio 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 mayo hasta el 15 de junio de 2018, un total de **298 PQRS** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

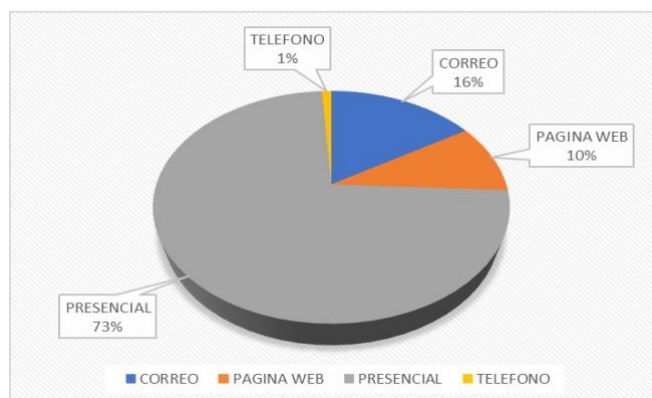
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de SEVENET:

### 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 73%, seguido de las peticiones por e-mail con el 16% del total, por página web 10%, y por último el canal telefónico con el 1% de la participación.

CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
CORREO	48
PAGINA WEB	29
PRESENCIAL	218
TELEFONO	3
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>



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

## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

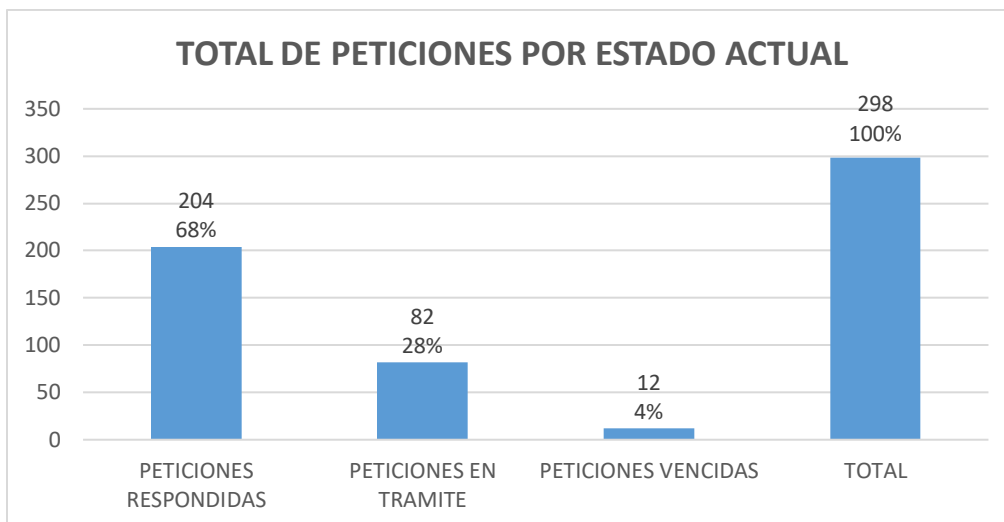
Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de mayo hasta el 15 de junio de 2018, son: Facultad de Sistemas con el 26.85% (80), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Secretaría General con una participación del 15.44% (46) y Talento Humano, registrando un 13.42% (40) 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 mayo hasta el 15 de junio de 2018:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Biblioteca y Medios Educativos	1	0	1	0	0,34%
Centro de Extensión y proyección social	3	2	1	0	1,01%
Contabilidad	1	1	0	0	0,34%
Facultad de Diseño de Máquinas	6	6	0	0	2,01%
Facultad de Electromecánica	18	16	2	0	6,04%



Facultad de Especializaciones	1	0	1	0	0,34%
Facultad de Mecatrónica	3	3	0	0	1,01%
Facultad de Procesos Industriales	14	13	1	0	4,70%
Facultad de Sistemas	80	26	51	3	26,85%
Informática y telecomunicaciones	4	4	0	0	1,34%
Infraestructura y soporte técnico	2	2	0	0	0,67%
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	9	5	4	0	3,02%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	3	1	2	0	1,01%
Oficina Jurídica	4	4	0	0	1,34%
Planeación y Desarrollo	4	4	0	0	1,34%
Rectoría	19	14	1	4	6,38%
Registro y Control	12	10	2	0	4,03%
Secretaría General	46	46	0	0	15,44%
Talento Humano	40	31	7	2	13,42%
Tesorería	6	2	3	1	2,01%
Vicerrectoría Académica	13	8	5	0	4,36%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8	5	1	2	2,68%
Vicerrectoría de Investigación	1	1	0	0	0,34%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>204</b>	<b>82</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

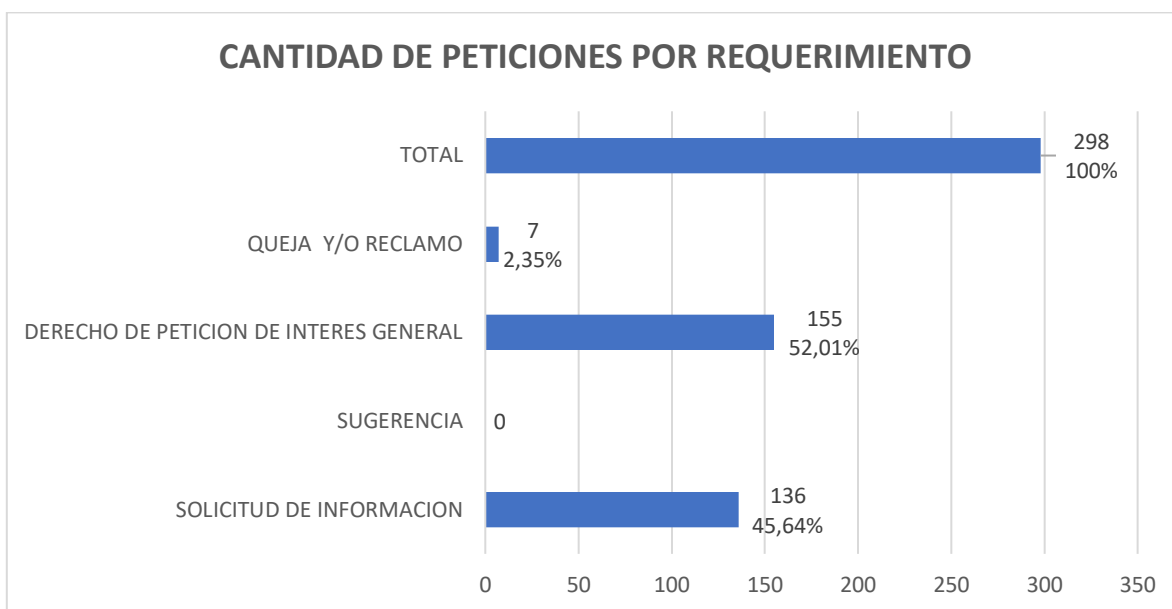


*Fuente: Reporte generado a través de SEVENET- Oficina de Correspondencia*

### 5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de mayo y el 15 de junio de 2018, fue “Derecho de petición de interés general”, con el 52.01% (155) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SEVENET, seguido de “Solicitud de información” con una participación de 45.64% (136) y “Quejas” con el 2.35% (7).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	136	45,64%
SUGERENCIA	0	0,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	155	52,01%
QUEJA Y/O RECLAMO	7	2,35%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>



*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
1465	21/05/2018 - 10:42 AM	CORREO ENVIO QUEJA SERVICIO DE INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1536	28/05/2018 - 08:34 AM	CORREO - INCONFORMIDADES	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDA
1561	29/05/2018 - 06:30 PM	QUEJA SERVICIO DE VIGILANCIA Y SOL. MEJORA ALUMBRA...	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	RESPONDIDA
1599	05/06/2018 - 06:31 AM	CORREO ENVIO SOLICITUD WIFI	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1634	06/06/2018 - 03:10 PM	FALTA SERVICIO ADECUADO DE INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA
1643	07/06/2018 - 04:42 PM	QUEJA/RECLAMO GRUPO ESPECIALIZACIÓN	Facultad de Especializaciones	EN TRAMITE

1699	15/06/2018 - 06:46 AM	PAGINA QUEJA ANTE FUNCIONARIA	Biblioteca y Medios Educativos	EN TRAMITE
------	-----------------------	-------------------------------	--------------------------------	------------

De la cantidad total de 7 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de mayo hasta el 15 de junio de 2018, al finalizar el periodo, 5 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
1404	10/05/2018 - 04:07 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA CON R 2336
1405	10/05/2018 - 04:11 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA CON R 2337

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha desde el 16 de mayo hasta el 15 de junio de 2018, de las **298 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 286 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
9	1-9 días
3	10-15 días

Con relación al informe de seguimiento y evaluación a PQRSD correspondiente al mes de mayo, en este periodo se dio respuesta a 11 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
1352	03/05/2018 - 01:54 PM	PAGINA - SOL. INF. PRE-UNIVERSITARIO	Centro de Extensión y proyección social	RESPONDIDA CON R 2393
1329	02/05/2018 - 06:57 PM	SOL. EXPLICACION PROCESO CONTRATACION	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	RESPONDIDA CON R 2365
1316	02/05/2018 - 04:45 PM	SOL. CERTIFICADOS/CONSTANCIAS	Talento Humano	RESPONDIDA CON R 2253
1307	26/04/2018 - 10:29 AM	SOL OFERTA PROGRAMAS DE PREGRADO DIPLOMADOS CURSOS...	Rectoría	RESPONDIDA CON R 2394
1301	25/04/2018 - 06:25 PM	CORREO - SOL. DEVOLUCION DINERO INSCRIPCION	Tesorería	RESPONDIDA CON R 2232
1300	25/04/2018 - 03:19 PM	SOL. DIAS COMPENSATORIOS	Talento Humano	RESPONDIDA CON R 2245
1291	24/04/2018 - 05:15 PM	PETICION INFO CANCELACION ASIGNATURAS	Facultad de Sistemas	RESPONDIDA CON R 2274
1290	24/04/2018 - 05:11 PM	PETICION DE INFO SOBRE CANCELACION DE ASIGNATURAS	Facultad de Sistemas	RESPONDIDA CON R 2271
1274	23/04/2018 - 12:07 PM	ENVIO SEGUIMIENTO A INCONSISTENCIAS CONTABLES Y PR...	Tesorería	RESPONDIDA CON R 2367
1242	18/04/2018 - 06:08 PM	PAGINA - SOL. INF. CURSOS	Centro de Extensión y proyección social	RESPONDIDA CON R 2395
1236	18/04/2018 - 08:39 AM	SOL FACTORES SALARIALES	Talento Humano	RESPONDIDA CON R 2304

## 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, 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](mailto: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. 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.

