

**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 MARZO 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	9
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS.....	10
CANALES DE PQRSO.....	13
RECOMENDACIONES	14

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 febrero hasta el 15 de marzo 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 febrero y el 15 de marzo 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

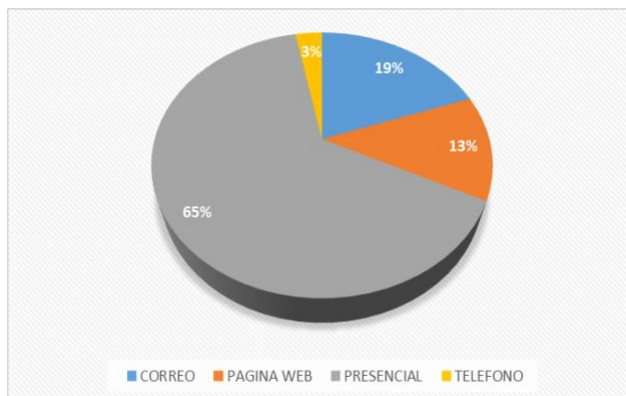
De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de gestión documental - SEVENET, se encuentran registradas desde el 16 de febrero hasta el 15 de marzo de 2018, un total de **297 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 65%, seguido de las peticiones por e-mail con el 19% del total, por página web el 13%, y por último el canal telefónico con el 3% de la participación.



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
CORREO	58
PAGINA WEB	38
PRESENCIAL	192
TELEFONO	9
TOTAL	297

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 febrero hasta el 15 de marzo de 2018, son: Rectoría con el 15.49% (46), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Facultad de Sistemas con una participación del 15.15% (45) y Talento Humano, registrando un 10.10% (30) 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 febrero hasta el 15 de marzo de 2018:

DEPENDENCIA	PETICIONES RESPONDIDAS	PENDIENTES	PQRSD SIN RESPUESTA	PQRSD RECIBIDAS	% DE PARTICIPACION
Centro de Extensión y proyección social	5	1	0	6	2,02%
Contabilidad	1	1	0	2	0,67%
Facultad de Diseño de Máquinas	15	0	0	15	5,05%
Facultad de Electromecánica	30	0	0	30	10,10%
Facultad de Especializaciones	4	1	0	5	1,68%
Facultad de Mecatrónica	11	0	0	11	3,70%
Facultad de Procesos Industriales	6	3	0	9	3,03%
Facultad de Sistemas	45	0	0	45	15,15%
Informática y telecomunicaciones	1	0	0	1	0,34%
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	11	2	0	13	4,38%

Oficina Jurídica	9	0	0	9	3,03%
Rectoría	34	6	6	46	15,49%
Registro y Control	18	0	0	18	6,06%
Secretaría General	14	0	1	15	5,05%
Talento Humano	24	3	3	30	10,10%
Vicerrectoría Académica	21	3	1	25	8,42%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8	3	2	13	4,38%
Vicerrectoría de Investigación	4	0	0	4	1,35%
TOTAL	261	23	13	297	100%

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de febrero y el 15 de marzo de 2018, fue “Solicitud de información”, con el 55.56% (165) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SEVENET, seguido de “Derecho de petición de interés general” con una participación de 41.41% (123) y “Quejas” con el 3.03% (9).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	165	55,56%
SUGERENCIA	0	0,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	123	41,41%
QUEJA Y/O RECLAMO	9	3,03%
TOTAL	297	100%

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
753	19/02/2018 - 08:43 AM	PAGINA QUEJA LABORATORIO DE ELECTRONICA	Vicerrectoría Académica	SIN RESPUESTA
754	19/02/2018 - 08:48 AM	PAGINA QUEJA POR CARNET	Facultad de Diseño de Máquinas	RESPONDIDO
757	19/02/2018 - 09:14 AM	PAGINA QUEJA POR MAL SERVICIO	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDO
799	21/02/2018 - 03:05 PM	QUEJA SERVICIO	Vicerrectoría de Investigación	RESPONDIDO
829	22/02/2018 - 08:17 PM	CORREO - QUEJA SERVICIO INTERNET	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDO
866	27/02/2018 - 08:55 AM	PAGINA QUEJA POR MEDIOS AUDIOVISUALES	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDO

872	28/02/2018 - 08:01 AM	CORREO QUEJA ATENCION OFICINA EXTENCIÓN Y D...	Centro de Extensión y proyección social	RESPONDIDO
877	28/02/2018 - 08:29 AM	PAGINA QUEJA POR MEDIOS AUDIOVISUALES	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDO
965	09/03/2018 - 07:39 AM	PAGINA ENVIO QUEJA PARQUEADERO	Rectoría	PENDIENTE

De la cantidad total de 9 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de febrero hasta el 15 de marzo de 2018, al finalizar el periodo, 1 de ellas se encuentra sin respuesta y 1 pendiente de responder.

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
412	26/01/2018 - 10:00 AM	CORREO QUEJA POR INSCRIPCIÓN DE MATERIAS	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDO CON EL R 734
649	12/02/2018 - 12:18 PM	QUEJA - DEMORA ENTREGA DOCUMENTOS	Rectoría	RESPONDIDO CON EL R 1006

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha desde el 16 de febrero hasta el 15 de marzo de 2018, de las **297 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 284 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 (13 PQRSD), se encuentran respuestas parciales durante el tiempo dentro de los términos establecidos por la ley.

Número de Requerimientos	Días de gestión de más
12	1-9 días
1	10-15 días

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 recepciona 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. Fortalecer a los servidores en temas relacionados con el manejo del aplicativo SEVENET, 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.
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. Informar 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.