

**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 MAYO 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 PQRS	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 abril hasta el 15 de mayo 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 abril y el 15 de mayo 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

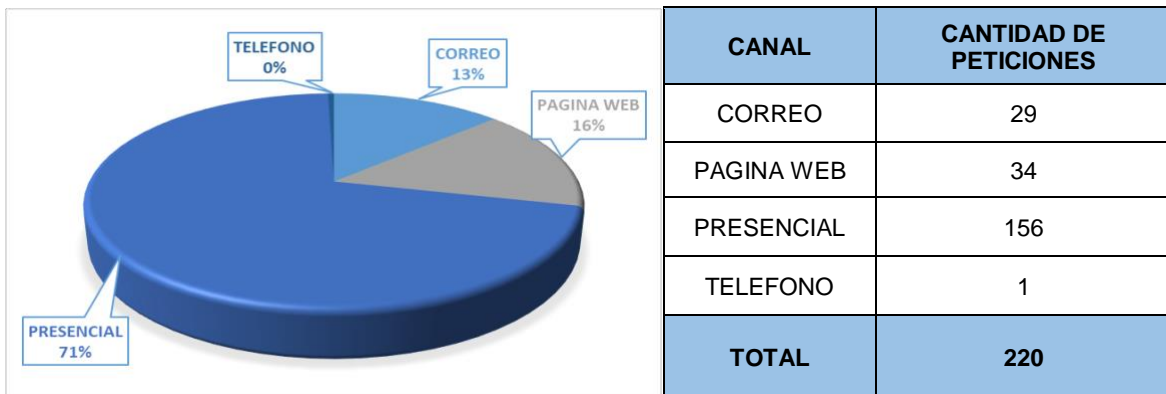
De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de gestión documental - SEVENET, se encuentran registradas desde el 16 de abril hasta el 15 de mayo de 2018, un total de **220 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 71%, seguido de las peticiones por página web con el 16% del total, por e-mail el 13%, y por último el canal telefónico con el 0,5% de la participación.



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

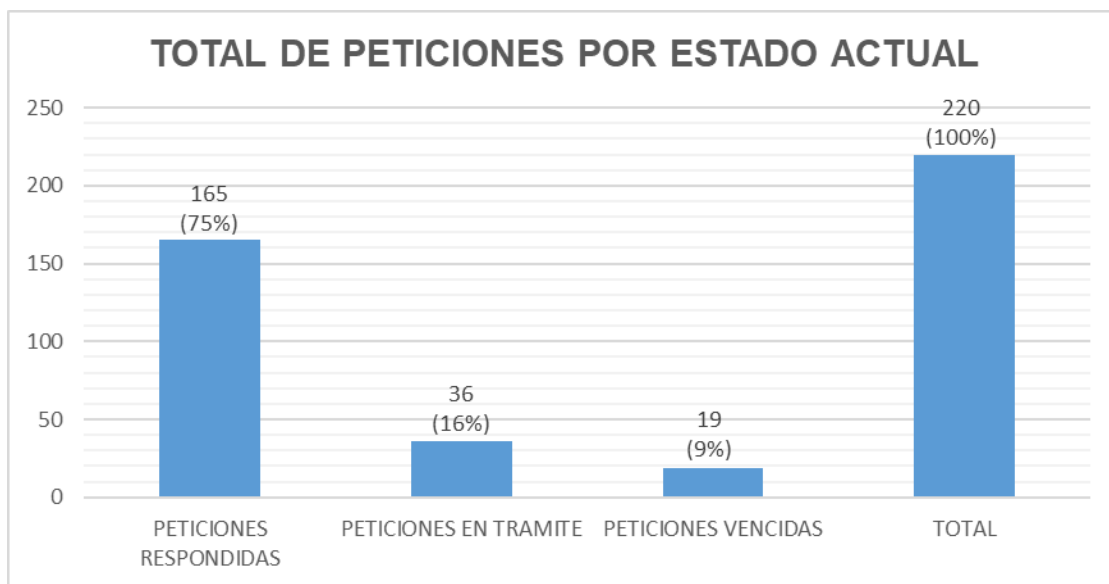
5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de abril hasta el 15 de mayo de 2018, son: Talento Humano con el 20% (44), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Rectoría con una participación del 16.82% (37) y la Facultad de Sistemas, registrando un 12.27% (27) 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 abril hasta el 15 de mayo de 2018:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Bienestar Universitario	1	1	0	0	0,45%
Centro de Extensión y proyección social	3	1	0	2	1,36%
Contabilidad	1	1	0	0	0,45%
Facultad de Diseño de Máquinas	8	8	0	0	3,64%
Facultad de Electromecánica	9	7	2	0	4,09%
Facultad de Mecatrónica	3	3	0	0	1,36%
Facultad de Procesos Industriales	8	7	0	1	3,64%
Facultad de Sistemas	27	15	10	2	12,27%
Informática y telecomunicaciones	4	2	2	0	1,82%
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	6	6	0	0	2,73%
Oficina Jurídica	5	3	2	0	2,27%

Planeación y Desarrollo	1	1	0	0	0,45%
Rectoría	37	31	2	4	16,82%
Registro y Control	16	16	0	0	7,27%
Secretaría General	21	19	1	1	9,55%
Talento Humano	44	35	6	3	20,00%
Tesorería	9	1	6	2	4,09%
Vicerrectoría Académica	13	7	4	2	5,91%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4	1	1	2	1,82%
TOTAL	220	165	36	19	100%

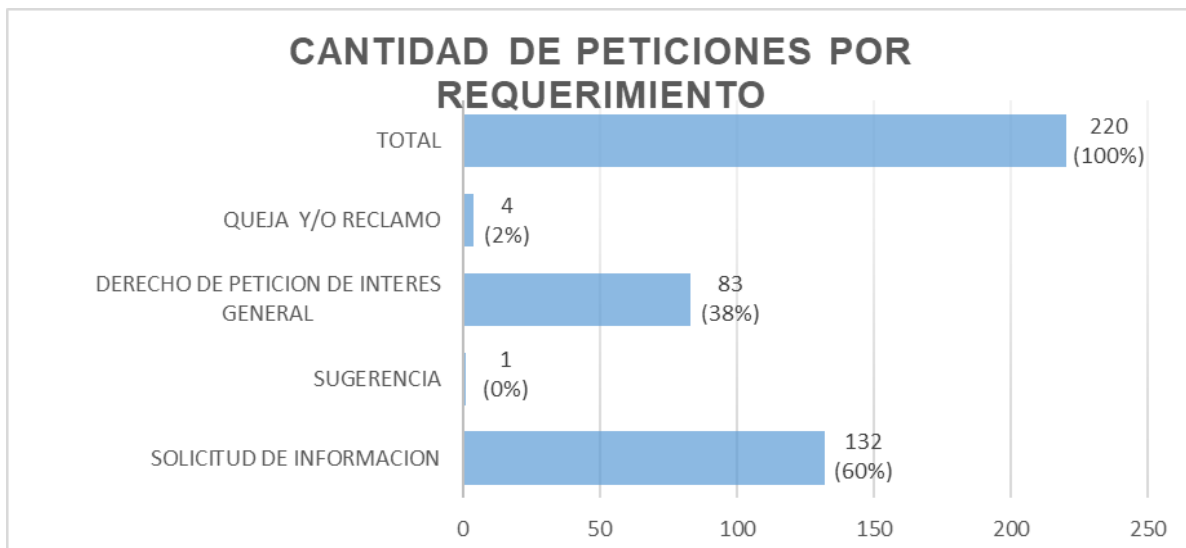


Fuente: Reporte generado a través de SEVENET- Oficina de Correspondencia

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de abril y el 15 de mayo de 2018, fue “Solicitud de información”, con el 60% (132) 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 37.73% (83) y “Quejas” con el 1.82% (4).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	132	60,00%
SUGERENCIA	1	0,45%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	83	37,73%
QUEJA Y/O RECLAMO	4	1,82%
TOTAL	220	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
1251	19/04/2018 - 03:18 PM	QUEJA - COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES GRADO 601	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	RESPONDIDA
1404	10/05/2018 - 04:07 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO INTERNET	Informática y telecomunicaciones	EN TRAMITE
1405	10/05/2018 - 04:11 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO INTERNET	Informática y telecomunicaciones	EN TRAMITE
1418	15/05/2018 - 12:21 PM	ENVIO DE QUEJA	Secretaría General	EN TRAMITE

De la cantidad total de 4 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de abril hasta el 15 de mayo de 2018, al finalizar el periodo, 3 de ellas se encuentra 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
1111	03/04/2018 - 06:36 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO AULA VIRTUAL	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA CON R 2223

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha desde el 16 de abril hasta el 15 de mayo de 2018, de las **220 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 201 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 91%, 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 9% restante (19 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
15	1-9 días
4	10-15 días

Con relación al informe de seguimiento y evaluación a PQRSD correspondiente al mes de abril, en este periodo se dio respuesta a 4 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
1129	04/04/2018 - 07:54 PM	CORREO - SOL. CORREO INSTITUCIONAL	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA CON R 1652
1113	03/04/2018 - 06:57 PM	PAGINA - SOL. CORREO INSTITUCIONAL	Informática y telecomunicaciones	RESPONDIDA CON R 1634
1058	22/03/2018 - 12:50 PM	SOL. AUXILIO EDUCATIVO	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDA CON R 1675
1057	22/03/2018 - 12:45 PM	SOL. AUXILIO EDUCATIVO	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDA CON R 1676

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. 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. 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. Continuar generando 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 SEVENET.