

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C MAYO DE 2019

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
6. FELICITACIONES	12
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 abril hasta el 15 de mayo de 2019.

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 la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

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 2019.

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

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”.

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

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

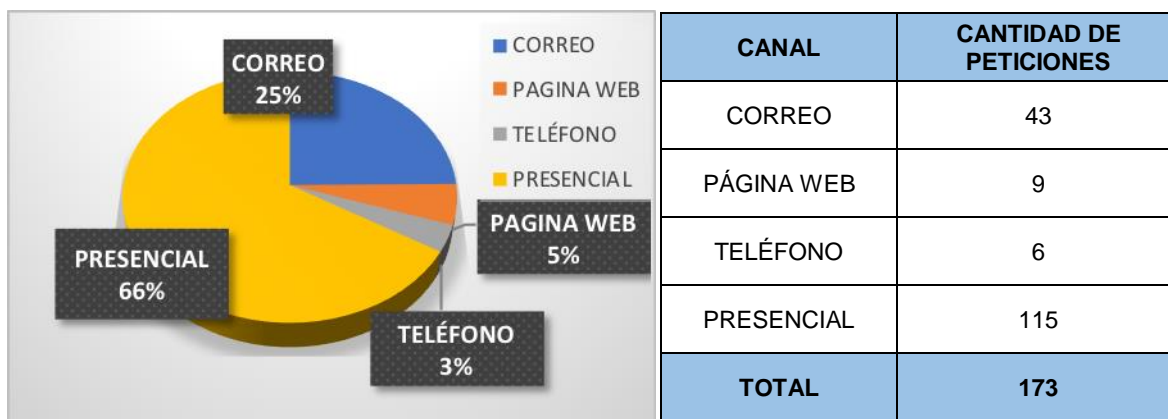
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 16 de abril hasta el 15 de mayo de 2019, un total de **173 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 el canal presencial, con un porcentaje del 66%, seguido de las peticiones por e-mail con el 25% del total, por el canal página web el 5%, y por último el canal telefónico con el 3% de la participación.



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

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

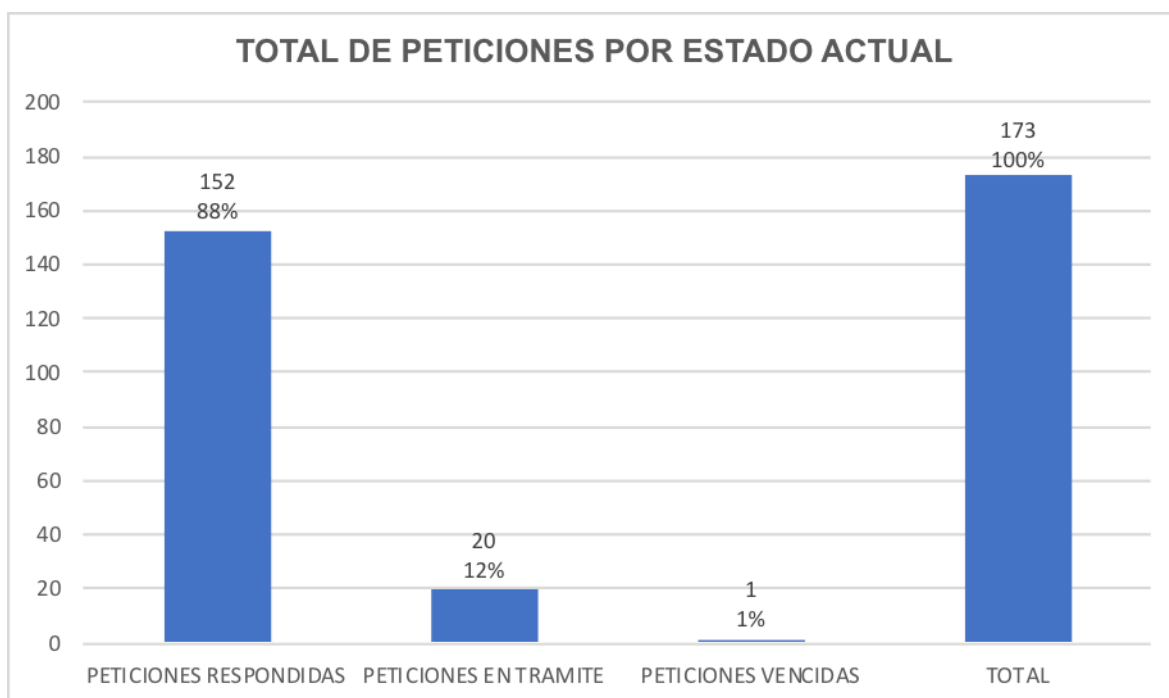
5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de abril hasta el 15 de mayo de 2019, son: Talento Humano con el 13.87% (24), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Facultad de Sistemas con una participación del 12.14% (21) y la Facultad de Electromecánica, registrando un 10.98% (19) 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 2019:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Almacén	6	5	0	1	3,47%
Atención al Ciudadano	8	8	0	0	4,62%
Bienestar Universitario	3	2	1	0	1,73%
Centro de Extensión	6	6	0	0	3,47%
Contabilidad	1	1	0	0	0,58%
Especializaciones	2	2	0	0	1,16%
Facultad de Electromecánica	19	19	0	0	10,98%
Facultad de Mecánica	6	6	0	0	3,47%
Facultad de Mecatrónica	6	6	0	0	3,47%
Facultad de Procesos Industriales	5	5	0	0	2,89%
Facultad de Sistemas	21	13	8	0	12,14%
IBTI	16	16	0	0	9,25%
Informática y Comunicaciones	2	2	0	0	1,16%
Oficina Jurídica	3	3	0	0	1,73%
ORII	4	0	4	0	2,31%

Rectoría	7	5	2	0	4,05%
Registro y Control	14	13	1	0	8,09%
Secretaría General	5	5	0	0	2,89%
Talento Humano	24	22	2	0	13,87%
Talleres y Laboratorios	1	1	0	0	0,58%
Tesorería	2	2	0	0	1,16%
Vicerrectoría Académica	9	8	1	0	5,20%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3	2	1	0	1,73%
TOTAL	173	152	20	1	100%



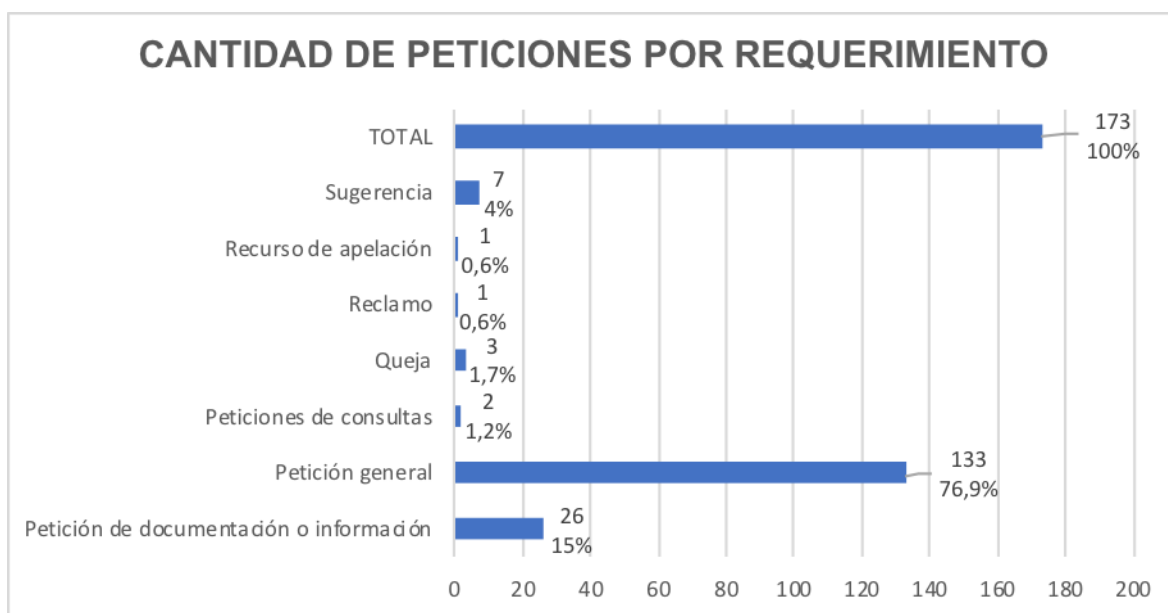
Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

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

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 2019, fue “Petición general”, con el 76.9% (133) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con una participación de 15% (26) y “Queja” con el 1.7% (3).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición de documentación o información	26	15,0%
Petición general	133	76,9%
Peticiones de consultas	2	1,2%
Queja	3	1,7%
Reclamo	1	0,6%
Recurso de apelación	1	0,6%
Sugerencia	7	4,0%
TOTAL	173	100%



5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

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

ÁREA / ASUNTO	EN TRÁMITE	RESPONDIDA	TOTAL
Informática y Comunicaciones		1	1
Alteracion de claves		1	1
Talento Humano	1		1
Atrasos en los pagos de los creditos de libranza	1		1
Talleres y Laboratorios		1	1
Queja laboratorio tratamiento térmico		1	1
Vicerrectoria Académica		1	1
Queja prestación del servicio		1	1
Total	1	3	4

De la cantidad total de 4 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de abril hasta el 15 de mayo de 2019, al finalizar el periodo, 3 de ellas se encuentran respondidas y 1 en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 16 de abril hasta el 15 de mayo de 2019, de las **173 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 172 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 99%, 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 1% restante (1 PQRSD), se encuentra en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

DÍAS DE GESTIÓN DE MÁS	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS
1 - 9 Días	1

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

6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 16 de abril y el 15 de mayo se recibieron 23 felicitaciones por la gestión y atención prestada a los ciudadanos en los diferentes trámites, a continuación, se presenta el detalle de las felicitaciones.

RADICADO	ASUNTO	DESTINATARIO
2838-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2836-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2835-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2834-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2832-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2831-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2830-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2829-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2828-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2827-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2826-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2825-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2824-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2823-2019	Felicitación	Vicerrectoria Académica
2822-2019	Felicitación	Bienestar Universitario
2821-2019	Felicitación	Bienestar Universitario
2820-2019	Felicitación	Talento Humano

2817-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
2816-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
2815-2019	Felicitación	Secretaría General
2814-2019	Felicitación	ORII
2813-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
2811-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica

Los funcionarios que destacaron en el periodo comprendido entre el 16 de abril y el 15 de mayo por su eficiencia en el servicio prestado son:

- Pilar Herrera
- Martha Sarria
- Snadra Hernandez
- Esperanza Cortes
- Vilma Angel
- Angelica Soto
- Alba Torres
- Rita Fajardo
- Laura Carrillo
- Alexandra Contreras
- Jhon Sibaja
- Ivan Grimaldo

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

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

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 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 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*".

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

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 en el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
2. Dar a 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.
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. 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.

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