

**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 NOVIEMBRE DE 2016

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

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 durante el mes de Noviembre de 2016.

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 y demás partes interesadas interponen 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 1° y el 30 de noviembre de 2016.

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 durante el mes de NOVIEMBRE de 2016, un total de 432 peticiones interpuestas ante 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

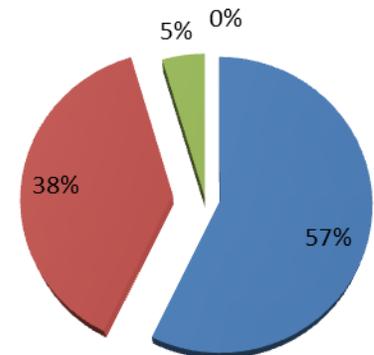
La Oficina de atención al ciudadano dispone de diferentes de canales de comunicación (e-mail, página web, presencial o telefónico), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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 57%, seguido de las peticiones vía email y la página web, para este mes no se presentaron solicitudes por el canal telefónico.

Canal	Cantidad de peticiones
PRESENCIAL	247
EMAIL	165
PAGINA WEB	20
TELEFONICO	0
TOTAL	432

■ PRESENCIAL
■ EMAIL
■ PAGINA WEB
■ TELEFONICO

Número de peticiones



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

5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones durante el mes de Noviembre de 2016:



Teniendo en cuenta la cantidad de peticiones recibidas por cada una de las dependencias se presenta el análisis de cuantas de éstas fueron respondidas y cuantas no fueron contestadas durante el mes.

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES NO CONTESTADAS	PETICIONES RESPONDIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	203	124	79	46,99%
Vicerrectoría Académica	100	48	52	23,15%
Rectoría	55	30	25	12,73%
Secretaría General	46	10	36	10,65%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	11	9	2	2,55%
Vicerrectoría de Investigación Extensión y Transferencia	6	2	4	1,39%
Registro y Control	3	3	0	0,69%

Archivo	2	0	2	0,46%
Asuntos disciplinarios	1	1	0	0,23%
Facultad de Diseño de Máquinas	1	1	0	0,23%
Facultad de Mecatrónica	1	1	0	0,23%
Centro de Extensión y proyección social	1	1	0	0,23%
Tesorería	1	0	1	0,23%
Talento Humano	1	1	0	0,23%
TOTAL PETICIONES	432	231	201	100%

Se evidencia que 231 de las peticiones, representando el 53 % del total, no fueron respondidas durante el tiempo máximo establecido (15 días hábiles), el área de Atención al Ciudadano, entregará el reporte a cada líder de área para que se tomen las acciones correctivas necesarias.

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de Noviembre de 2016, fue Solicitud de información, con el 92.13% (398) del total de requerimientos recibidos a través del Sistema de gestión documental SEVENET, seguido de los derechos de Solicitud de documentos, “Derechos de petición de interés general, Inconformidades, Quejas, Reclamos y ninguna Sugerencia para este mes.

TIPO PETICIÓN	PORCENTAJE
SUGERENCIA	0,00%
RECLAMO	0,23%
QUEJA	0,69%
INCONFORMIDAD	0,69%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2,55%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3,70%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	92,13%
TOTAL	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

NO RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITENTE	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
3332	18/11/2016	Liliana Ramirez	Queja profesora Maria Del Carmen	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	Sin Responder
3248	15/11/2016	Alcaldía Mayor De Bogotá Secretaria De Educación	Queja con requerimiento n. 1945042016	Secretaría general - Patiño Vargas Alejandro	Contestada
3238	11/11/2016	Miguel Morales Monsalve	Queja por la ruta 47 de aeroexpre	Secretaría general - Patiño Vargas Alejandro	Sin Responder

La queja interpuesta el día 15/11/2016 con radicado No 3248, fue respondida el día 21/11/2016 con el número de radicado 1611 por parte de la Rectoría.

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha del 1° al 30 de Noviembre, de las 432 solicitudes ciudadanas recibidas durante este mes en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas dentro de los términos 201 Peticiones ciudadanas, es decir, el 46,53% del total de peticiones (432), las cuales se atendieron dentro de 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 43,47% restante (231), se encuentran en su trámite correspondiente.