

**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 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
6. FELICITACIONES.....	13
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 octubre hasta el 15 de noviembre 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 SIAC, 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 "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.

### **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 octubre y el 15 de noviembre 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

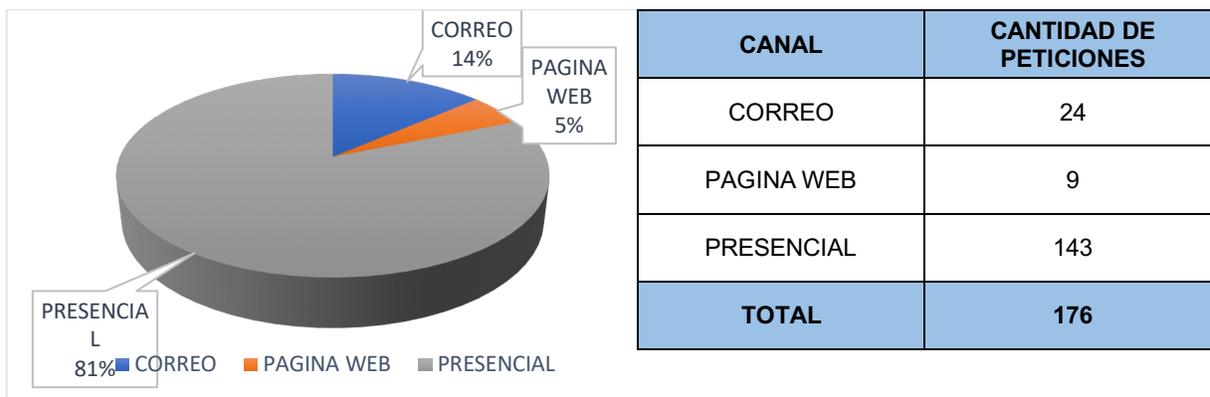
De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistemas de gestión documental – SIAC, se encuentran registradas desde el 16 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2018, un total de **176 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 81%, seguido de las peticiones por e-mail con el 14% del total, por página web 5%, y por último el canal telefónico con el 0% de la participación.



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

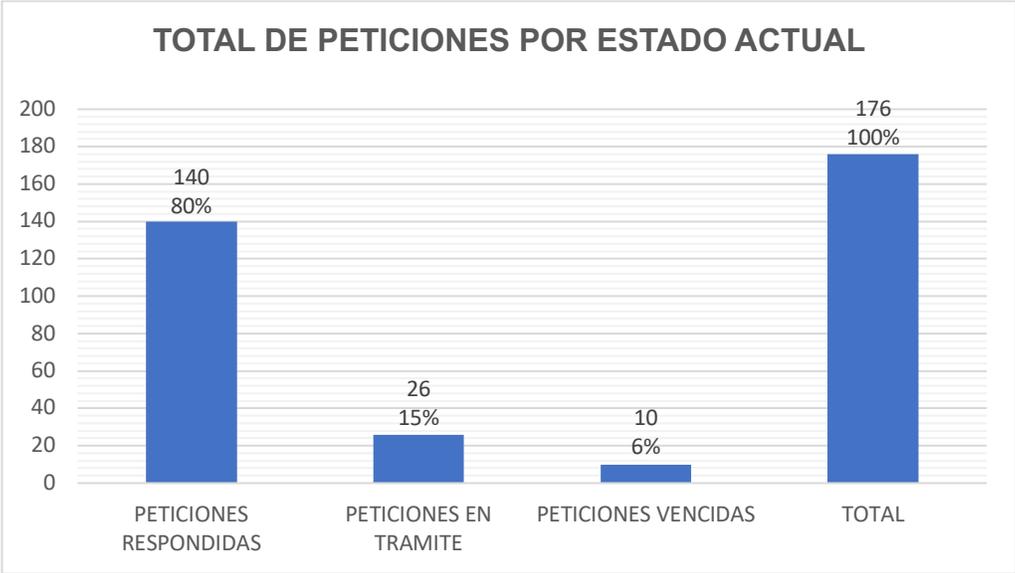
## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2018, son: IBTI con el 21.02% (37), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Facultad de Sistemas con una participación del 15.34% (27) y Facultad de Electromecánica, registrando un 10.23% (18) 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 octubre hasta el 15 de noviembre de 2018:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Almacén	5	5	0	0	2.84%
Atención al Ciudadano	5	5	0	0	2.84%
Centro de Extensión y proyección social	2	2	0	0	1.14%
Centro de Lenguas	4	4	0	0	2.27%
Comunicaciones	3	2	1	0	1.70%
Especializaciones	1	1	0	0	0.57%
Facultad de Electromecánica	18	18	0	0	10.23%
Facultad de Mecánica	5	5	0	0	2.84%
Facultad de Mecatrónica	3	3	0	0	1.70%
Facultad de Procesos Industriales	7	7	0	0	3.98%
Facultad de Sistemas	27	25	2	0	15.34%
IBTI	37	27	10	0	21.02%
Orii	1	1	0	0	0.57%
Rectoría	10	6	2	2	5.68%

Registro y Control	4	4	0	0	2.27%
Secretaría General	1	1	0	0	0.57%
Sin Asignar	4	0	0	4	2.27%
Talento Humano	14	10	4	0	7.95%
Tesorería	3	2	0	1	1.70%
Vicerrectoría Académica	17	10	5	2	9.66%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	2	2	1	2.84%
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>140</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

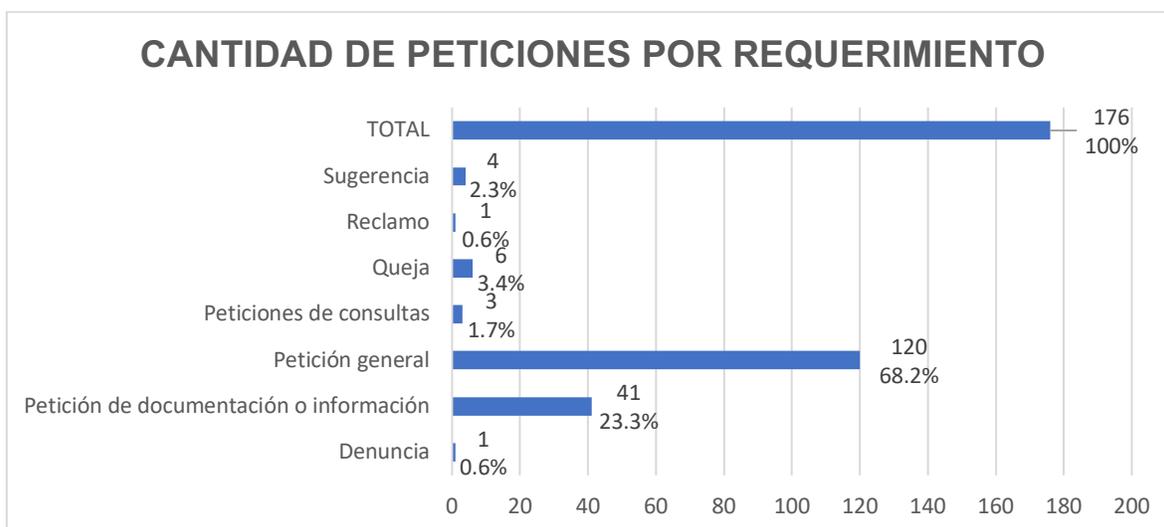


Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Correspondencia

### 5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de octubre y el 15 de noviembre de 2018, fue “Petición general”, con el 68.2% (120) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con una participación de 23.3% (41) y “Quejas” con el 3.4% (6).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Denuncia	1	0.6%
Petición de documentación o información	41	23.3%
Petición general	120	68.2%
Peticiones de consultas	3	1.7%
Queja	6	3.4%
Reclamo	1	0.6%
Sugerencia	4	2.3%
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>



Fuente: Reporte generado a través de SIAC - 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
5912-2018	11/13/2018 9:19	QUEJA Y PETICIÓN	Rectoría	EN TRAMITE
5932-2018	11/14/2018 7:28	INCONFORMIDAD PROFESOR FABIO AVILA	IBTI	EN TRAMITE
5974-2018	11/15/2018 11:19	QUEJA PAGINA WEB	Comunicaciones	RESPONDIDA
5975-2018	11/15/2018 11:22	QUEJA PÁGINA WEB	Comunicaciones	RESPONDIDA
5980-2018	11/15/2018 11:32	QUEJA PRÉSTAMO COMPUTADORES	Comunicaciones	EN TRAMITE
5981-2018	11/15/2018 11:35	QUEJA USO DE EQUIPOS	Vicerrectoría Académica	EN TRAMITE
5798-2018	11/2/2018 16:25	Validar examen e Inscripción 2018-2019	Sin Asignar	VENCIDA

De la cantidad total de 7 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2018, al finalizar el periodo, 2 de ellas se encuentran respondidas, 4 en trámite y 1 en estado de caducidad.

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
5258-2018	10/11/2018 18:38	QUEJA - MATERIALES DIBUJO ASISTIDO	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDA CON R 5958

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 16 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2018, de las **176 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 166 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 94%, 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 6% restante (10 PQRSD), se encuentra en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS	DÍAS DE GESTION DE MÁS
7	1 - 9 Días
3	10 - 15 Días

Con relación al informe de seguimiento y evaluación a PQRSD correspondiente al mes de octubre, en este periodo se dio respuesta a 7 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
4420-2018	8/21/2018 19:42	SOL. ABONO PAGO CARNÉ	Tesorería	RESPONDIDA CON R 5050
4421-2018	8/21/2018 19:48	SOL. ABONO PAGO CARNÉ	Tesorería	RESPONDIDA CON R 5049
4570-2018	8/28/2018 13:44	SOLICITUD CERTIFICADOS DE RETENCIÓN AÑO GRAVABLE 2018	Contabilidad	RESPONDIDA CON R 5047
5093-2018	10/1/2018 8:25	Derecho de Petición	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	RESPONDIDA CON R 5799
4964-2018	9/20/2018 20:04	DERECHO DE PETICIÓN - SOL. ABONO PAGO SEMESTRE	Tesorería	RESPONDIDA CON R 5881
4943-2018	9/19/2018 17:39	SOL. RELIQUIDACIÓN MATERIA Y ABONO A PRÓXIMO SEMESTRE	Tesorería	RESPONDIDA CON R 5731
4923-2018	9/18/2018 15:43	SOL. CAMBIO CRONOGRAMA DE VACACIONES	Talento Humano	RESPONDIDA CON R 5390

## 6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 16 de octubre y el 15 de noviembre se recibieron 5 felicitaciones por la gestión y atención prestada a los ciudadanos en los diferentes trámites, a continuación, se presenta el detalle de las felicitaciones

ASUNTO	ASUNTO	CANAL	DESTINATARIO	FECHA RADICADO
5977-2018	Felicitación	Físico	Centro de Extensión y proyección social	11/15/2018 11:25
5978-2018	Felicitación	Físico	Vicerrectoría Académica	11/15/2018 11:28
5992-2018	Felicitación	Físico	Facultad de Electromecánica	11/15/2018 12:17
5994-2018	Felicitación	Físico	Facultad de Sistemas	11/15/2018 12:20
5995-2018	Felicitación	Físico	Facultad de Mecatrónica	11/15/2018 12:21

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

- Andrea Moreno
- Gemma Orjuela
- Vilma Ángel
- Angelica Soto
- Esperanza Cortes

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

## 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](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. Fortalecer a los servidores en temas relacionados con el manejo del aplicativo SIAC, 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.
2. 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. 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.
4. Dar a conocer 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.
5. 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”.