

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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C NOVIEMBRE 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 | 14 |
| 7. CANALES DE PQRSD | 16 |
| RECOMENDACIONES..... | 17 |

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 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 octubre y el 15 de noviembre 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

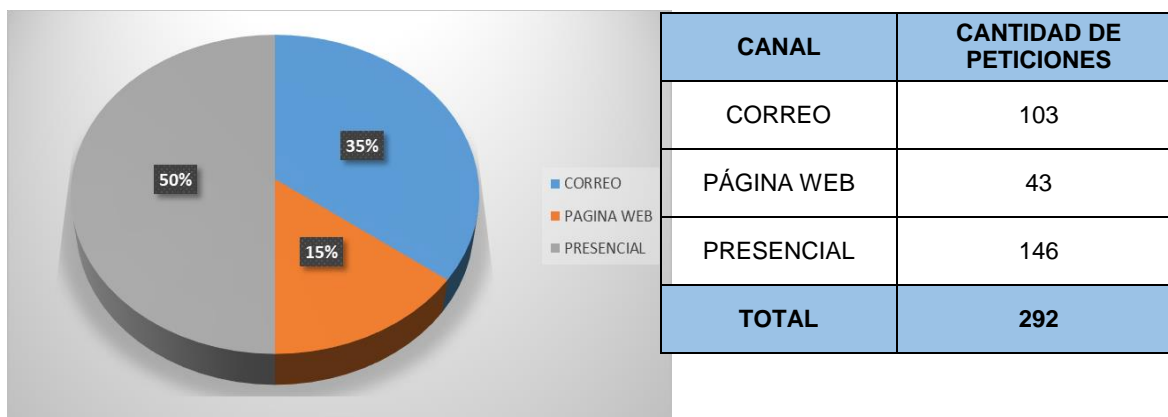
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 16 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2019, un total de **292 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 48%, seguido de las peticiones por e-mail con el 43% del total, por último, el canal de página web con el 9% 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

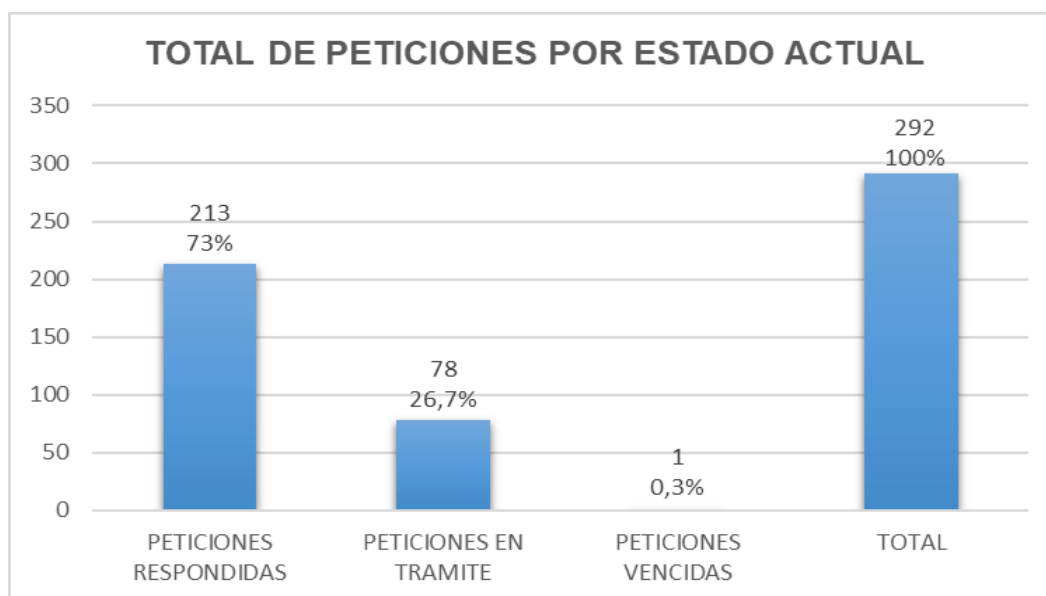
Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2019, son: la Tesorería con el 14.73% (43), del total de peticiones recibidas, seguida del IBTI con una participación del 13.01% (38) y la Vicerrectoría Académica, registrando un 13.01% (38) 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 2019:

| DEPENDENCIA | PETICIONES RECIBIDAS | PETICIONES RESPONDIDAS | PETICIONES EN TRAMITE | PETICIONES VENCIDAS | % DE PARTICIPACION |
|------------------------------|----------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------|
| Almacén | 12 | 3 | 8 | 1 | 4,11% |
| Asuntos Disciplinarios | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,34% |
| Biblioteca | 1 | 1 | 0 | 0 | 0,34% |
| Bienestar Universitario | 3 | 3 | 0 | 0 | 1,03% |
| Centro de Extensión | 11 | 9 | 2 | 0 | 3,77% |
| Control Interno | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,34% |
| Especializaciones | 2 | 1 | 1 | 0 | 0,68% |
| Facultad de Electromecánica | 13 | 13 | 0 | 0 | 4,45% |
| Facultad de Mecánica | 3 | 3 | 0 | 0 | 1,03% |
| Facultad de Mecatrónica | 38 | 34 | 4 | 0 | 13,01% |
| Facultad de Procesos | 9 | 9 | 0 | 0 | 3,08% |
| Facultad de Sistemas | 43 | 40 | 3 | 0 | 14,73% |
| IBTI | 38 | 34 | 4 | 0 | 13,01% |
| Informática y Comunicaciones | 1 | 1 | 0 | 0 | 0,34% |
| Oficina Jurídica | 3 | 1 | 2 | 0 | 1,03% |

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

| | | | | | |
|------------------------------|------------|------------|-----------|----------|-------------|
| ORII | 4 | 0 | 4 | 0 | 1,37% |
| Planeación | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,34% |
| Rectoría | 6 | 3 | 3 | 0 | 2,05% |
| Registro y Control | 23 | 19 | 4 | 0 | 7,88% |
| Secretaría General | 8 | 5 | 3 | 0 | 2,74% |
| Talento Humano | 15 | 7 | 8 | 0 | 5,14% |
| Talleres y Laboratorios | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,34% |
| Tesorería | 14 | 13 | 1 | 0 | 4,79% |
| Vicerrectoría Académica | 38 | 12 | 26 | 0 | 13,01% |
| Vicerrectoría Administrativa | 3 | 2 | 1 | 0 | 1,03% |
| TOTAL | 292 | 213 | 78 | 1 | 100% |



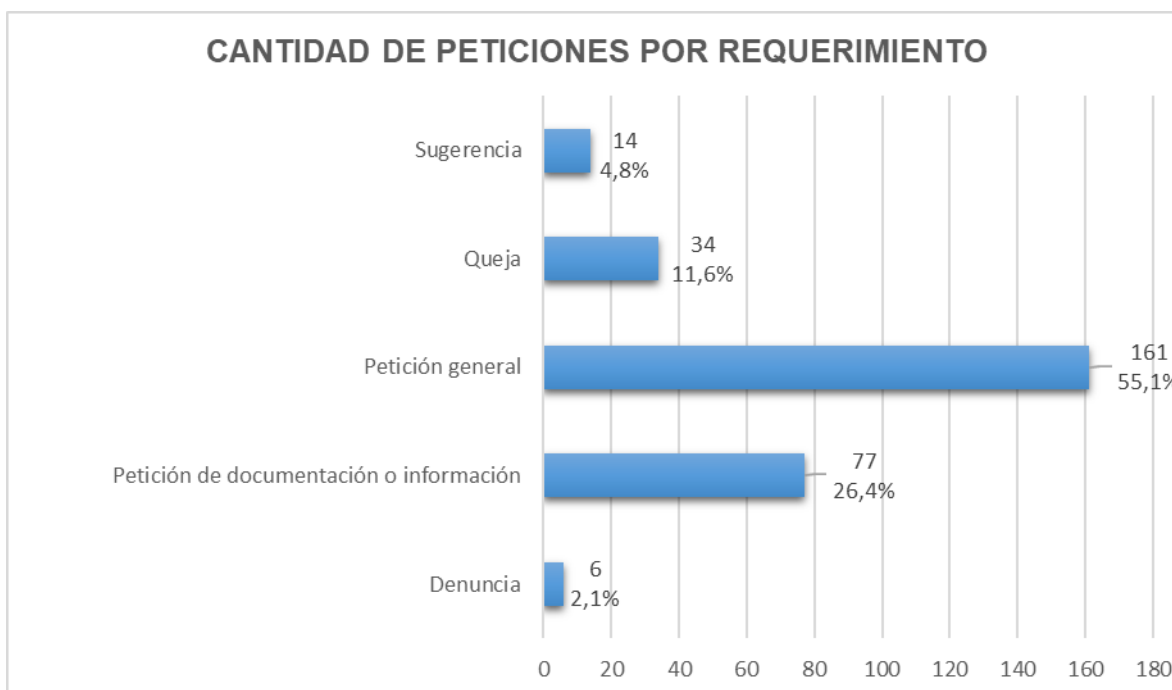
Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| 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 octubre y el 15 de noviembre de 2019, fue “Petición general”, con el 55.1% (161) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con una participación de 26.4% (77) y “Queja” con el 11.6% (34).

| TIPO DE PETICION | CANTIDAD DE PETICIONES | PORCENTAJE |
|---|------------------------|-------------|
| Denuncia | 6 | 2,1% |
| Petición de documentación o información | 77 | 26,4% |
| Petición general | 161 | 55,1% |
| Queja | 34 | 11,6% |
| Sugerencia | 14 | 4,8% |
| TOTAL | 292 | 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 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

5.4 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 |
|--|------------|------------|-------|
| BIENESTAR UNIVERSITARIO | | 1 | 1 |
| Día del niño | | 1 | 1 |
| FACULTAD DE MECATRÓNICA | | 21 | 21 |
| Acreditación del cumplimiento de requisitos del aspirante Ariosto Ardila Silva | | 1 | 1 |
| Denuncia | | 1 | 1 |
| Denuncia electoral llamada de candidato a rectoría | | 1 | 1 |
| Denuncia proceso electoral | | 1 | 1 |
| Elecciones | | 1 | 1 |
| Presentación irregularidades proceso electoral | | 1 | 1 |
| Queja | | 1 | 1 |
| Queja por candidatos | | 1 | 1 |
| Queja cerraron las mesas de consulta antes de tiempo | | 1 | 1 |
| Queja congestión en la mesa 3 y 4 en jornada de votación | | 1 | 1 |
| Queja falta de organización en la elección y jurados en la votación | | 1 | 1 |
| Queja falta de logística | | 1 | 1 |
| Queja logística | | 1 | 1 |
| Queja notificación en el correo por resultados de encuesta | | 1 | 1 |
| Queja por qué no se firmó la planilla de verificación <u>formulario E11</u> | | 1 | 1 |
| Queja por resultado de encuesta | | 1 | 1 |
| Queja toma de fotos sin autorización en el proceso | | 2 | 2 |
| Queja voto dirigido | | 1 | 1 |
| Queja evidencia de candidato entrega publicidad | | 1 | 1 |

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

| | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Transparencia electoral | | 1 | 1 |
| FACULTAD DE SISTEMAS | 1 | | 1 |
| Solicitud cambio docente de trabajo de grado | 1 | | 1 |
| IBTI | 1 | 4 | 5 |
| Devolución de celular | 1 | | 1 |
| Queja docente Janeth Cubides | | 1 | 1 |
| Queja funcionaria laboratorio de ciencias naturales | | 1 | 1 |
| Queja por concepto emitido en entrevista grado 6 | | 1 | 1 |
| verificación reporte de notas | | 1 | 1 |
| OFICINA JURÍDICA | 1 | | 1 |
| Envío comprobante de transacción, solicitud de Paz y Salvo. | 1 | | 1 |
| RECTORÍA | 1 | | 1 |
| Inconformidad Ruta | 1 | | 1 |
| REGISTRO Y CONTROL | 2 | | 2 |
| He pagado el formulario de Inscripción pero sale un aviso que dice "No pago" | 1 | | 1 |
| Queja procedimientos internos | 1 | | 1 |
| SECRETARÍA GENERAL | 2 | | 2 |
| Atención usuarios | 2 | | 2 |
| TALENTO HUMANO | 1 | | 1 |
| Queja oficina de Talento humano | 1 | | 1 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 3 | 2 | 5 |
| Atención telefónica | | 1 | 1 |
| Queja | 2 | | 2 |
| Queja funcionario audiovisuales | | 1 | 1 |
| Cuenta de Azure deshabilitada | 1 | | 1 |
| TOTAL | 12 | 28 | 40 |

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

De la cantidad total de 40 QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS interpuestos durante el 16 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2019, al finalizar el periodo, 28 de ellas se encuentran respondidas y 12 se encuentran en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 16 de octubre hasta el 15 de noviembre de 2019, de las **292 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 291 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 99.7%%, 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 0.3% restante (1 PQRSD), se encuentra en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

| Radicado | Asunto | Destinatario | Días de gestión de más |
|-----------|-------------------------------|--------------|------------------------|
| 6954-2019 | Solicitud revisión de cámaras | Almacén | 10 - 15 Días |

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

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

6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 16 de octubre y el 15 de noviembre se recibieron 30 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 |
|-----------|--------------|-------------------------|
| 7788-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7786-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7785-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7784-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7780-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7779-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7777-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7770-2019 | Felicitación | Bienestar Universitario |
| 7769-2019 | Felicitación | Bienestar Universitario |
| 7053-2019 | Felicitación | Bienestar Universitario |
| 7051-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7047-2019 | Felicitación | Bienestar Universitario |
| 7046-2019 | Felicitación | Bienestar Universitario |
| 7045-2019 | Felicitación | Bienestar Universitario |
| 7044-2019 | Felicitación | Bienestar Universitario |
| 7043-2019 | Felicitación | Bienestar Universitario |
| 7042-2019 | Felicitación | Biblioteca |

| | | |
|-----------|--------------|-------------------------|
| 7040-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7039-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7038-2019 | Felicitación | Especializaciones |
| 7037-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7036-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7035-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7034-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7033-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7032-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7031-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7030-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7029-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |
| 7028-2019 | Felicitación | Vicerrectoría Académica |

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:

| FUNCIONARIOS FELICITADOS | | |
|--------------------------|----------------|------------------|
| Carlos Vergara | Gloria Cruz | Sandra Hernández |
| Diller Gaitán | Rita Fajardo | Esperanza Cortes |
| Angélica Soto | Pilar Herrera | Angela Rodríguez |
| Vilma Ángel | Sneider Chávez | Jhon Sibaja |
| Lina Portilla | Iván 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 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|

7. 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. 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. 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”.
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.

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