

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

SEPTIEMBRE DE 2016

---

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL  
BOGOTÁ D.C SEPTIEMBRE DE 2016

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	4
3. Alcance.....	4
4. Marco Normativo .....	4
5. Resultados del seguimiento y evaluación.....	5
5.1 Peticiones recibidas por canales de comunicación .....	5
5.2 Peticiones recibidas por Dependencia.....	6
5.3 Peticiones recibidas por Tipo de requerimiento.....	8
5.4. Oportunidad en la atención de requerimientos.....	9
Conclusiones.....	10
Recomendaciones.....	11

# **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 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 peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el mes de Septiembre 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 en aplicativo 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**

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 al 30 de Septiembre 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 **SEPTIEMBRE** de 2016, un total de **232 *peticiones*** interpuestas ante la Oficina de Atención al Ciudadano relacionadas con su misionalidad.

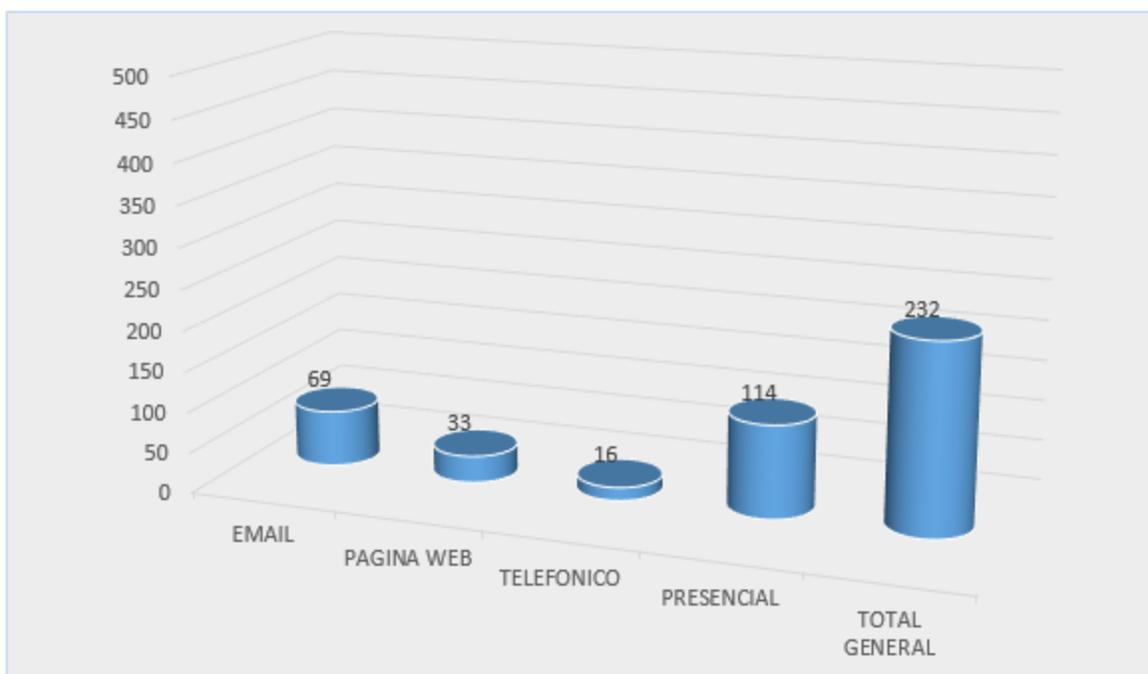
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del Sevenet:

### 5.1 *PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN*

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

De conformidad con la información registrada en el 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 52,78% (114), seguido del correo electrónico con una participación del 31,94% (69) y la pagina web con un 15,28% (33) de total de requerimientos recibidos durante el mes de Septiembre de 2016.

<b>Canal</b>	<b>CANTIDAD DE PETICIONES</b>
EMAIL	69
PAGINA WEB	33
TELEFONICO	16
PRESENCIAL	114
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>232</b>



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

## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el mes de Septiembre de 2016, son: la Secretaría general con el 37.5% (87), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Vicerrectoría Académica con una participación del 21.5% (50) y el IBTI, registrando un 14.65% (34) del total de las peticiones recibidas.

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Mes de Septiembre de 2016:

DEPENDENCIA	NUMERO DE PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES SIN RESPONDER	PETICIONES CONTESTADAS	% DE PARTICIPACIÓN
100-Rectoría	29	20	9	12,6
101-Secretaría General	87	23	64	37,5
200-Vicerrectoría Académica	50	7	43	21,5

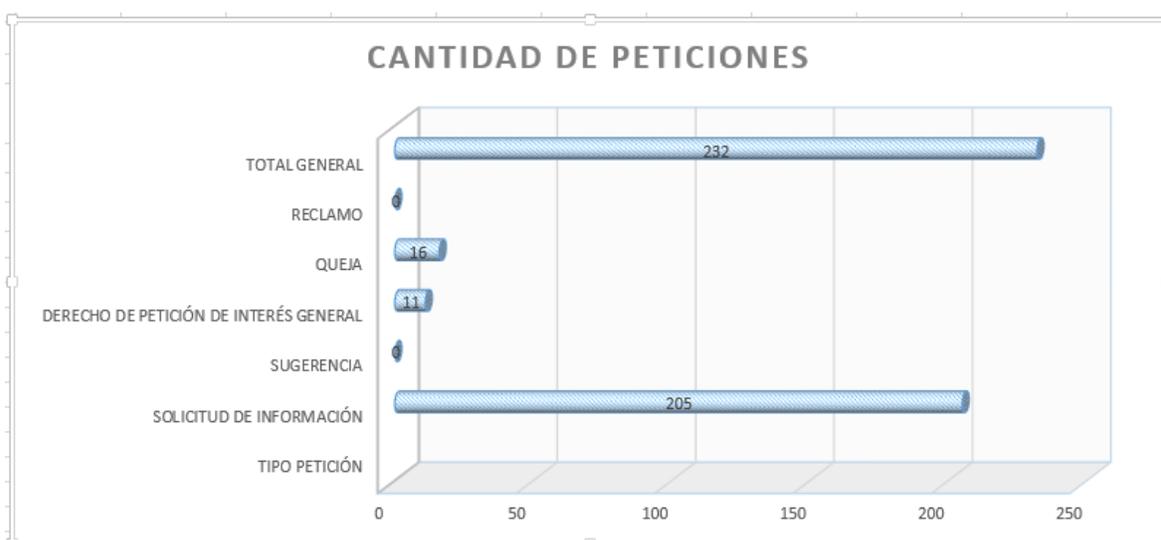
202-Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	34	7	27	14,65
203-Registro y Control	1	0	1	0,43
204-Bienestar Universitario	5	1	4	2,15
300-Vicerrectoría de Investigación Extensión y Transferencia	2	1	1	0,86
304-Centro de Extensión y proyección social	2	0	2	0,86
303-Centro de Talleres y Laboratorios	1	1	1	0,43
400-Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	5	0	2,15
40133-Tesorería	1	1	0	0,43
402-Talento Humano	15	13	2	6,46
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>232</b>	<b>79</b>	<b>155</b>	<b>100,00%</b>

Se evidencia que 79 de las peticiones, representando el 34.05 % del total, no fueron respondidas durante el tiempo máximo establecido (15 días hábiles), el área de Atención al Ciudadano, entregara 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 Septiembre de 2016, fue “Solicitud de información”, con el 88.63% (205) del total de requerimientos recibidos a través del Sistema de gestión documental SEVENET, seguido de las quejas con una participación del 6.89% (16), y derecho de petición de interés general con el 4.74% (11).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	205	88,63%
SUGERENCIA	0	0,00%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	11	4,74%
QUEJA	16	6,89%
RECLAMO	0	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>232</b>	<b>100%</b>



#### 5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

De acuerdo a la trazabilidad realizada, se evidencia que los servicios sobre los que se presentan mayor número de quejas están distribuidos así:

- 50,00% Inconsistencias en procedimientos de la ETITC
- 12.5% Inseguridad en alrededores
- 18.75 Costos elevados en ETITC
- 18.75 Mal servicio por parte de funcionarios y docentes

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

Remitente	Fecha de Radicación	Resumen	Destinatarios	Trámite	Consecutivo	Folios	Estado
MARIA TERESA MENDOZA GOMEZ ()	30/09/2016	PAGINA QUEJA SOLICITA MAS SEGURIDAD EN LA CALLE 17	100-Rectoría	PQRSD	2804	1	La queja fue transferida al área jurídica, hasta el momento no se ha recibido respuesta de la misma.
STELLA MONROY ()	14/09/2016	PAGINA QUEJA POR ATRACO EN LA 17 AL NO ESTAR PRESENTE GUARDA CANINO	100-Rectoría	PQRSD	2663	1	La queja fue transferida al área jurídica, hasta el momento no se ha recibido respuesta de la misma.
SEBASTIAN MALDONADO ARIAS ()	14/09/2016	PAGINA QUEJA POR FALTA DE RECURSOS EN LA ETITC	100-Rectoría	PQRSD	2662	1	No se le pudo dar respuesta a la queja, por falta de información y claridad en la misma.
SANDRA MILENA YPUS GIRALDO (52937018)	01/09/2016	QUEJA POR PLANES SERVICIOS TURISTICOS	100-Rectoría	PQRSD	2547	14	La queja fue transferida al área jurídica, hasta el momento no se ha recibido respuesta de la misma.
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION ()	02/09/2016	REMISIÓN QUEJA COMPETENCIA DE LA ETITC (QUEJA POR NO REMITIR LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS)	101-Secretaría General	PQRSD	2564	3	Sn Responder-
DIANA ROMERO MORA ()	01/09/2016	PAGINA QUEJA POR MODALIDADES DE OPCIÓN DE GRADO	200-Vicerrectoría Académica	PQRSD	2558	1	Respondida

JUAN DAVID MORENO ()	15/09/2016	PAGINA QUEJA POR NO PODER INGRESAR EL PIN DE INSCRIPCION	202-Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	PQRSD	2681	1	Respondida
JUAN DAVID GAITAN VILLAREAL (99091100629)	16/09/2016	QUEJA HACIA DOCENTE POR DAÑOS EN PROYECTOS ESTUDIANTILES	202-Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	PQRSD	2691	3	Sn Responder
DANNA CATALINA MENDIVELSO VELANDIA ()	01/09/2016	PAGINA QUEJA POR COMO DEJARON SALONES DE CLASES	202-Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	PQRSD	2556	2	Sn Responder
JAIRO PULIDO ()	30/09/2016	PAGINA QUEJA POR BORRAR COMENTARIO EN FACEBOOK	204-Bienestar Universitario	PQRSD	2810	1	Respondida
PEDRO LUIS SANCHEZ BAEZ EST DEL PE (107568760)	01/09/2016	PAGINA QUEJA PORQUE ESTAN COBRANDO DE NUEVO EL PARQUEADERO	204-Bienestar Universitario	PQRSD	2553	1	Respondida
FABIO ANDRES PALACIOS SANTANDER (1030546517)	01/09/2016	PAGINA QUEJA POR COSTOS ELEVADOS EN CAFETERIA	204-Bienestar Universitario	PQRSD	2555	1	Sin Responder
JAIRO ()	30/09/2016	PAGINA QUEJA POR LLEGADA TARDE DE ALMACENISTAS DE TALLER	303-Centro de Talleres y Laboratorios	PQRSD	2806	1	Sn Responder
HUMBERTO CARVAJAL ()	15/09/2016	PAGINA QUEJA POR AUMENTO EN COSTO EN CURSOS DE EDUCACION CONTINUADA	304-Centro de Extensión y proyección social	PQRSD	2680	1	Respondida
YEIMMY RIA#209;O MORENO DOC (52935471)	05/09/2016	PAGINA QUEJA POR NO RECIBIR SUELDO EN LICENCIA DE MATERNIDAD	402-Talento Humano	PQRSD	2601	1	Respondida
JULIO ALBERTO VARGAS (79104104)	26/09/2016	QUEJA DISCIPLINARIA	402-Talento Humano	PQRSD	2755	1	Sn Responder

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha de 1 al 30 de septiembre, de las 232 solicitudes ciudadanas recibidas durante este mes en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas dentro de los términos 198 Peticiones ciudadanas, es decir, el 85.34% del total de peticiones (232), las cuales se atendieron o se encuentran en trámite 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 14.65% restante (34), se evidenciaron respuestas parciales durante el tiempo establecidos durante los términos establecidos por la ley.

Número de Requerimientos	Días de gestión de más
198	1-9 días
32	10-15 días
2	15 -30 días

## 6. CONCLUSIONES

1. La Oficina de atención al ciudadano no cuenta con un Sistema de Información que facilite la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que interponen los ciudadanos.
2. La Oficina de atención al ciudadano cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
3. La Entidad dispone de un canal telefónico, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus peticiones.
4. En la página web de la Entidad, a través de la siguiente dirección: <http://www.itc.edu.co/es/ayuda/informes>, se encuentran publicados los informes mensuales relacionados con el tratamiento de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante la ETITC, 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".

5. De acuerdo con lo evidenciado, algunas peticiones fueron atendidas dentro de los términos legales, no obstante, no se realizó el respectivo cierre en el Sistema SEVENET, lo cual generó días de gestión de más en el tratamiento de las peticiones.

## **6. RECOMENDACIONES**

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que los ciudadanos interponen ante la ETITC, la Oficina de Atención al Ciudadano realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias, así como también, por la alta dirección:

1. Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo adecuado, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en 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. Actualizar los documentos que integran el Procedimiento "Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias", de conformidad con los planes de mejoramiento formulados con ocasión de las Auditorías Internas al Proceso
4. Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en las Auditorías Integrales realizadas en el segundo trimestre del año en curso, dar tratamiento a las No Conformidades y Observaciones realizadas.

5. Seguir generando la cultura de que se registre en el Sistema de Gestión Documental SEVENET, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Entidad.
6. Continuar el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones realizadas por los ciudadanos y el manejo del aplicativo SEVENET, desde el registro de la petición hasta su cierre.
7. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.