

**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2015**

Bogotá D.C., 30 de Julio de 2015

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2015

1. CAMPO DE APLICACIÓN:

El campo de aplicación de la presente evaluación se origina en la Gestión que desarrolla tanto la Oficina de Atención al Ciudadano, como la Oficina de Gestión Documental de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central - ETITC.

2. OBJETIVO:

Presentar el informe relacionado a la Rectoría de la ETITC, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

3. ALCANCE:

Resultados obtenidos en el proceso de servicio al ciudadano y la gestión desde el 01 de Enero de 2015 al 30 de junio de 2015, verificando el cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de controlar y hacer seguimiento a las comunicaciones de los ciudadanos entre los cuales se encuentran las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Directiva presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto derecho de petición.
- Capítulo II Ley 1437 de 2011. “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Resoluciones No. 583 del 27 de Agosto de 2003 de la ETITC
- Resolución 367 del 2008 de la ETITC

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Es importante manifestar que ésta evaluación se desarrolló, en atención a los procesos y procedimientos de las dos áreas encargadas de recepcionar a través de los diferentes canales de comunicación tanto los requerimientos internos como externos a saber: 1) Oficina de Atención al Ciudadano, que se encarga de recepcionar los requerimientos a través del Correo Electrónico Institucional (atencionalciudadano@itc.edu.co), Página Web

(www.itc.edu.co) y Teléfono (3443000 ext. 146) y la Oficina de Gestión Documental, encargada de recepcionar, clasificar y direccionar los requerimientos de los ciudadanos en medio físico.

Así las cosas, con la finalidad de ser objetivo en la presente evaluación, en cada una de las áreas se analizaron los siguientes aspectos: a) Solicitudes por Tipo de Requerimiento, b) Solicitudes por Ejes Temáticos, y c) Medios de Recepción de las Solicitudes.

5.1 TIPOS DE REQUERIMIENTOS

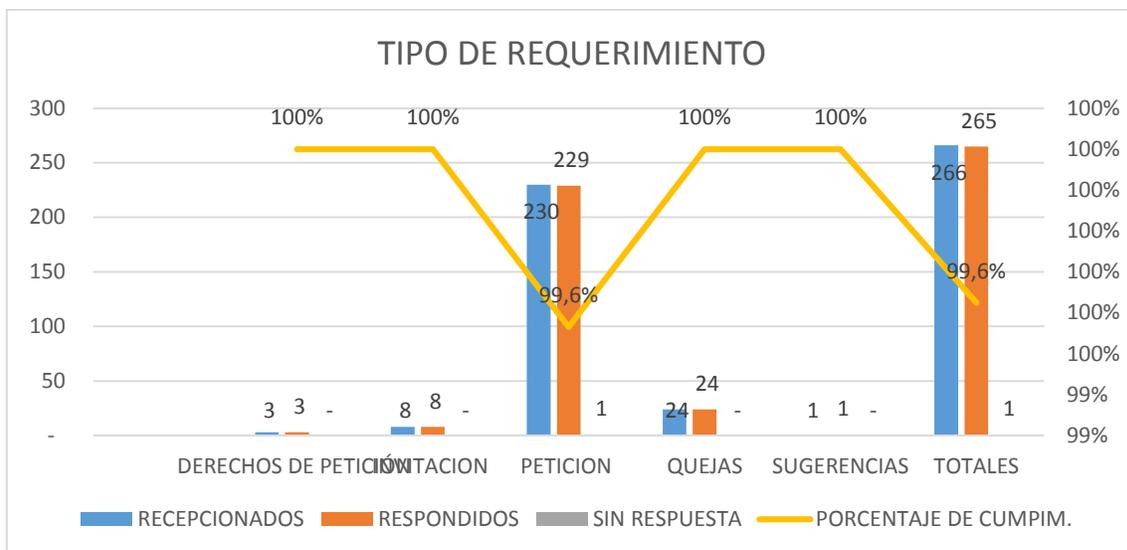
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme la información suministrada por la funcionaria encargada de esta área, durante el Primer Semestre del año en curso, se recibieron 266 solicitudes por concepto de PQRSD, así: a) Tres (3) Derechos de Peticiones, b) Ocho (8) Invitaciones, c) Doscientos Treinta (230) Peticiones, d) Veinticuatro (24) Quejas y e) Una (1) Sugerencia.

La siguiente tabla refleja los diferentes requerimientos recepcionados en la Institución:

| TIPO DE REQUERIMIENTO | RECEPCIONADOS | RESPONDIDOS | SIN RESPUESTA | PORCENTAJE DE CUMPLIM. |
|-----------------------|---------------|-------------|---------------|------------------------|
| DERECHOS DE PETICIÓN | 3 | 3 | - | 100% |
| INVITACION | 8 | 8 | - | 100% |
| PETICION | 230 | 229 | 1 | 99,6% |
| QUEJAS | 24 | 24 | - | 100% |
| SUGERENCIAS | 1 | 1 | - | 100% |
| TOTALES | 266 | 265 | 1 | 99,6% |

Con base en la información descrita, gráficamente podemos observar que el mayor esfuerzo realizado por la institución en materia de respuesta fue en las Peticiones, puesto que de 230 recepcionadas, se respondieron 229, equivalente al 99.6% y en su orden se encuentran las Quejas, que si bien fueron menor, éstas se atendieron en su totalidad.



Con base en la Tabla y Grafica anterior, se puede inferir lo siguiente:

- De las 230 peticiones recepcionadas, solamente una (1) no fue respondida dentro del periodo en análisis, correspondiente al ciudadano Yuber David Camacho García, quien solicitó información sobre programas de Educación superior.
- De los requerimientos recepcionados, el 87% corresponden a Peticiones y el 9% a Quejas y el resto o sea el 4% a Derechos de Petición, invitaciones y sugerencias.
- En conclusión, de los 266 requerimientos, 265 fueron respondidos equivalentes al 99.6% de efectividad dentro del tiempo de respuesta y 1 sin respuesta.

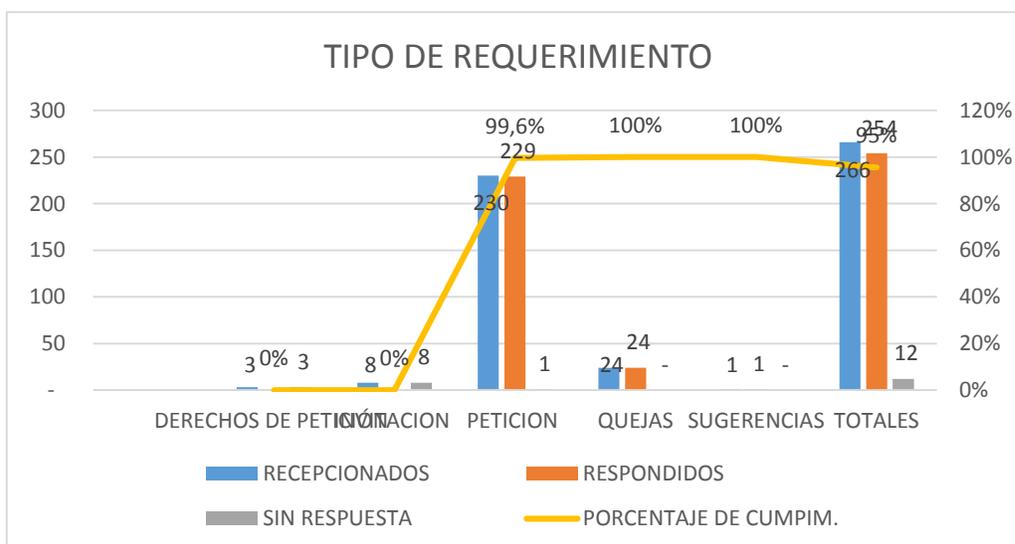
OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

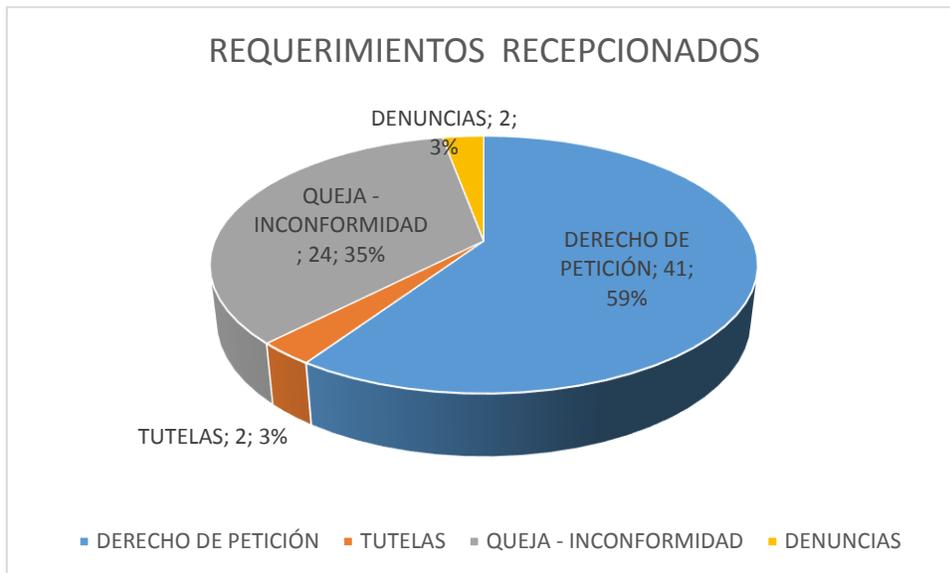
Conforme la información suministrada por la funcionaria encargada de esta área, durante el Primer Semestre del año en curso, se recibieron 69 solicitudes, así: a) Cuarenta y un (41) Derechos de Peticiones, b) Dos (2) Tutelas, c) Veinticuatro (24) Quejas/Inconformidades y d) Dos (2) Denuncias.

Lo anteriormente mencionado, se evidencia en la siguiente tabla, en la cual igualmente se incluyen las solicitudes respondidas:

| TIPOS DE REQUERIMIENTO | REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS | REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA | REQUERIMIENTOS SIN RESPUESTA | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO. |
|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| DERECHO DE PETICIÓN | 41 | 40 | 1 | 98% |
| TUTELAS | 2 | 1 | 1 | 50% |
| QUEJA - INCONFORMIDAD | 24 | 18 | 6 | 75% |
| DENUNCIAS | 2 | 1 | 1 | 50% |
| TOTAL REQUERIMIENTOS | 69 | 60 | 9 | 87% |

Gráficamente también se evidencia que el mayor esfuerzo realizado por la entidad en materia de respuesta fue en los Derechos Petición, puesto que de 41 recepcionados, se respondieron 40, equivalente al 98% y en su orden se encuentran las Quejas/Inconformidades, con el 75%.





Con base en la Tabla y Gráfica anterior se puede inferir lo siguiente:

- De los requerimientos recepcionados el 59% corresponden a Peticiones, el 35% a Quejas/Inconformidades y el 6% restante a Tuteles y Denuncias.
- En conclusión, de los 69 requerimientos, 60 fueron respondidos equivalentes al 87% de efectividad dentro del tiempo de respuesta y 9 sin respuestas.

5.2 MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

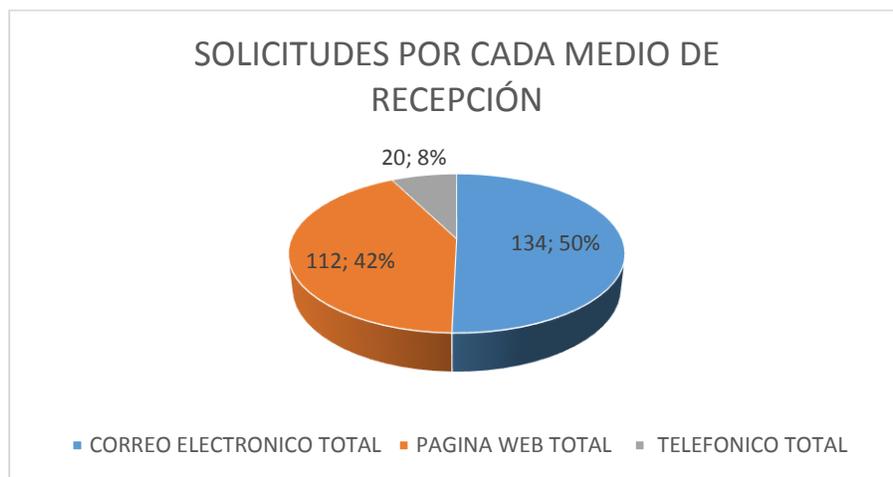
Para la recepción y atención de las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la entidad cuenta con los siguientes medios de recepción: A) Línea telefónica 344300, extensión 146, B) Pagina web www.itc.edu.co en el link - atención al ciudadano, C) Correo electrónico en la siguiente dirección atencionalciudadano@itc.edu.co.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La siguiente tabla refleja el número de requerimientos recepcionados por cada medio de recepción, así:

| MEDIO DE RECEPCIÓN | SOLICITUDES POR CADA MEDIO DE RECEPCIÓN | CON RESPUESTA | SIN RESPUESTA | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO. |
|--------------------|-----------------------------------------|---------------|---------------|-----------------------------|
| | | | | |

| | | | | |
|--------------------------|------------|------------|----------|--------------|
| CORREO ELECTRONICO TOTAL | 134 | 133 | 1 | 99% |
| PAGINA WEB TOTAL | 112 | 112 | 0 | 100% |
| TELEFONICO TOTAL | 20 | 20 | 0 | 100% |
| GRAN TOTAL | 266 | 265 | 1 | 99.6% |



De la información anterior se observa lo siguiente:

- Las mayores solicitudes que se reciben en la entidad, se hacen a través del correo electrónico, con un total de 134, equivalentes al 50%.
- Muy pocas personas lo hacen a través de medio telefónico, pues durante el periodo se recibieron y atendieron 20 solicitudes, cuyo porcentaje al 8%.
- En conclusión de los 266 solicitudes allegadas por los diferentes medios de comunicación, se atendieron 265, equivalente al 99.6%

OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El medio utilizado en esta oficina se hace a través de documentos físicos, por consiguiente es preciso señalar, que durante el periodo en análisis se recibieron 69 solicitudes, de las cuales se atendieron 60, equivalente al 87%.

5.3 SOLICITUD POR EJES TEMÁTICOS

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación se muestra una tabla con el número de requerimiento por ejes temáticos:

| EJE TEMATICO | SOLICITUDES | RESPUESTA | SIN RESPUESTA | PORCENTAJE DE CUMPLIM. |
|---------------------------------------------------------------|-------------|------------|---------------|------------------------|
| CONSTANCIAS O CERTIFICADOS | 11 | 11 | - | 100% |
| ENTES EXTERNOS | 2 | 2 | - | 100% |
| HOJA DE VIDA | 11 | 11 | - | 100% |
| HOMOLOGACION | 7 | 7 | - | 100% |
| INCOVENIENTES ACCESO PAGINA WEB | 5 | 5 | - | 100% |
| INFORMACION SOBRE ESPECIALIZACIONES | 6 | 6 | - | 100% |
| INFORMACION SOBRE PREUNIVERSITARIO | 3 | 3 | - | 100% |
| INFORMACION SOBRE PROGRAMAS DE EDUCACION SUPERIOR | 108 | 107 | 1 | 99% |
| INVITACION | 1 | 1 | - | 100% |
| LISTADOS DE LOS QUE FUERON ADMITIDOS PARA BACHILLERATO | 1 | 1 | - | 100% |
| LISTADOS DE LOS QUE FUERON ADMITIDOS PARA EDUCACION SUPERIOR | 9 | 9 | - | 100% |
| MATRICULAS | 2 | 2 | - | 100% |
| OTROS EJES TEMATICOS | 30 | 30 | - | 100% |
| REQUISITOS | 1 | 1 | - | 100% |
| RESULTADOS DE ENTREVISTAS | 6 | 6 | - | 100% |
| RESULTADOS EXAMENES ADMISION | 7 | 7 | - | 100% |
| SOLICITUD COSTO DE EXAMEN DE ADMINISION | 2 | 2 | - | 100% |
| SOLICITUD DE REINTEGRO | 8 | 8 | - | 100% |
| SOLICITUD INFORMACION DE PROCESO DE INSCRIPCION BACHILLERATO | 19 | 19 | - | 100% |
| SOLICITUD INFORMACION DE PROCESO DE INSCRIPCION UNIVERSITARIO | 27 | 27 | - | 100% |
| TOTALES | 266 | 265 | 1 | 99.6% |

Con base en la información reflejada en la tabla y gráfica, se infiere lo siguiente:

- Con base en el análisis de la información, se evidencia que la información más solicitada por los ciudadanos es sobre Programas de Educación Superior, pues durante el periodo se recibieron y atendieron 107 solicitudes.

OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

A continuación se muestran las tablas sobre los requerimientos por ejes temáticos, así:

a) Por Derechos de Petición

| EJES TEMATICOS | CANTIDAD | CON RESPUESTA | SIN RESPUESTA | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO. |
|-----------------------------------|-----------|---------------|---------------|-----------------------------|
| ASIGNACION DE TUTOR | 1 | 1 | 0 | 100% |
| CASOS DE ESTUDIANTES | 4 | 4 | 0 | 100% |
| COSTOS/PAGOS | 4 | 4 | 0 | 100% |
| HISTORIA LABORAL | 1 | 1 | 0 | 100% |
| INCONFORMIDADES NOTAS | 3 | 3 | 0 | 100% |
| REPITENCIA | 2 | 2 | 0 | 100% |
| SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTOS | 7 | 6 | 1 | 86% |
| SOLICITUD DE CERTIFICADOS | 1 | 1 | 0 | 100% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 12 | 12 | 0 | 100% |
| SOLICITUD RESPUESTA | 1 | 1 | 0 | 100% |
| TRASLADO DE RADICADO | 5 | 5 | 0 | 100% |
| TOTAL DERECHOS DE PETICION | 41 | 40 | 1 | 98% |

b) Por Tutelas

| EJES TEMATICOS | CANTIDAD | CON RESPUESTA | SIN RESPUESTA | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO. |
|----------------------|----------|---------------|---------------|-----------------------------|
| REPITENCIA | 1 | 1 | 0 | 100% |
| ACCION TUTELAR | 1 | 0 | 1 | 0% |
| TOTAL TUTELAS | 2 | 1 | 1 | 50% |

c) Por Inconformidades

| EJES TEMATICOS | CANTIDAD | CON RESPUESTA | SIN RESPUESTA | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO. |
|-----------------------|----------|---------------|---------------|-----------------------------|
| INCONFORMIDAD DOCENTE | 5 | 2 | 3 | 40% |
| INCONFORMIDAD GENERAL | 7 | 4 | 3 | 57% |

| | | | | |
|---------------------------------------------|-----------|-----------|----------|------------|
| INCONFORMIDAD MEDIOS TECNOLOGICOS | 2 | 2 | 0 | 100% |
| INCONFORMIDAD NOTAS | 3 | 3 | 0 | 100% |
| INCONFORMIDAD PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 1 | 0 | 100% |
| INCONFORMIDAD RUTA ESCOLAR | 3 | 3 | 0 | 100% |
| INCORFORMIDAD RENOVACION CONTRATO | 1 | 1 | 0 | 100% |
| SOLICITUD RESPUESTA INCONFORMIDAD | 2 | 2 | 0 | 100% |
| TOTAL INCONFORMIDADES | 24 | 18 | 6 | 75% |

d) Por Denuncias

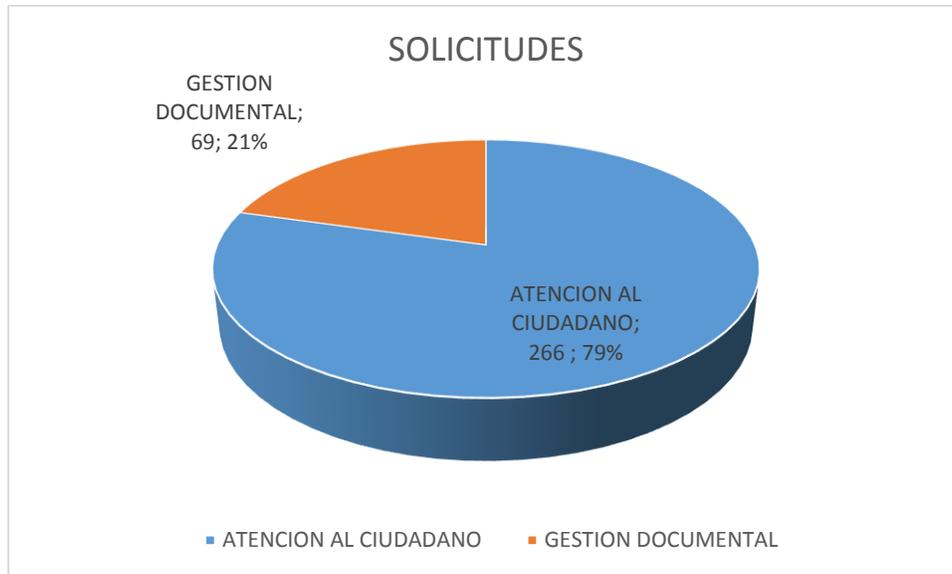
| EJES TEMATICOS | CANTIDAD | CON RESPUESTA | SIN RESPUESTA | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO. |
|-----------------------------------|----------|---------------|---------------|-----------------------------|
| PRESUNCION DE ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 1 | 0 | 100% |
| USO INDEBIDO DE BIENES PUBLICOS | 1 | | 1 | 0% |
| TOTAL DENUNCIAS | 2 | 1 | 1 | 50% |

De las tablas anteriores se infiere lo siguiente:

- Los Derechos de petición, los ciudadanos son reiterativos en las solicitudes de información de tipo académico.

6. CONCLUSIONES

| TIPOS DE REQUERIMIENTO | REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS | REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA | REQUERIMIENTOS SIN RESPUESTA | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO. |
|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| ATENCION AL CIUDADANO | 266 | 265 | 1 | 99,6% |
| GESTION DOCUMENTAL | 69 | 60 | 9 | 87% |
| TOTAL REQUERIMIENTOS | 335 | 325 | 10 | 97% |



- Durante el periodo, la entidad recibió 335 solicitudes así: A) 266 por los medios de comunicación de Atención al ciudadano y B) 69 por el sistema de Gestión Documental.
- El 79% de las solicitudes se canalizaron por la oficina de Atención al Ciudadano y el 21% a través de la oficina de Gestión Documental.
- De los 335 requerimientos, fueron atendidos dentro del periodo 325, es decir el grado de cumplimiento estuvo en un 97%.
- Durante el análisis se observó que algunos requerimientos son trasladados a empresas (Transporte) para su respuesta, en el cual se dificultó evidenciar un seguimiento para comprobar que dicho requerimiento se hubiera respondido.

7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Si bien las áreas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, interactúan permanentemente con la comunidad, entre estas dependencias no existe un sistema, aplicativo o base de datos, que permita almacenar toda la información en materia de atención al ciudadano. Pues el presente informe da cuenta de lo mencionado, por cuanto se ha elaborado de manera separada. Por lo tanto se recomienda analizar la posibilidad para dar solución sana y objetiva al respecto.
- Igualmente se carece de un manual que permita establecer con claridad los procedimientos para la atención al ciudadano. Sobre el particular se recomienda elaborar el precitado manual, con la finalidad de facilitar el desarrollo de esta actividad o función.
- Como fortaleza se observa que la servidora pública encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano está capacitándose en Sistema de información y

Bibliotecología y adicionalmente ha sido capacitada en temas relacionados con el servicio, a través de una jornada de capacitación realizada por el Departamento Nacional de Planeación. Recomendamos continuar capacitando en materia de actualización en atención al ciudadano.

- En la página web, en el link de servicio al ciudadano, se cuenta con información relacionada con preguntas frecuentes, mecanismos de participación, entre otros, con los cuales se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas relacionadas con atención al ciudadano. Se recomienda promocionar permanentemente este espacio, para que la ciudadanía pueda aprovecharlo y tener un mayor conocimiento sobre la institución y dar respuesta a sus expectativas

Cordialmente,

Original Firmado

CRUZ ERNESTO QUIÑONES RINCON
Profesional Especializado
OFICINA DE CONTROL INTERNO

