

**ESCUELA TECNOLOGICA INSTITUTO TECNICO CENTRAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
SEGUNDO SEMESTRE DE 2015**

Bogotá D.C., Enero de 2016

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD SEGUNDO 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 de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central - ETITC.

2. OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se establece lo siguiente:

“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

3. ALCANCE:

Resultados obtenidos en el proceso de servicio al ciudadano y la gestión desde el 01 de Julio al 31 de Diciembre 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, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Resoluciones No. 583 del 27 de Agosto de 2003 de la ETITC
- Resolución 367 del 2008 de la ETITC
- Directiva presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto derecho de petición.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto 103 de 2015

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, y b) Medios de Recepción de las Solicitudes.

5.1 TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Conforme al análisis de la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano, durante el Segundo Semestre del año 2015, se recibieron 1.553 solicitudes por concepto de PQRSD, conforme se refleja en la siguiente tabla:

Tabla No. 1

TIPOS DE REQUERIMIENTOS	RECEPCIONADOS	RESPONDIDOS	SIN RESPUESTA	
			EN TRAMITE	REENVIADAS
DERECHOS DE PETICIÓN	39	-	39	-
INVITACION	44	-	-	44
PETICIONES	1.408	902	504	2
QUEJAS	52	21	25	6
SUGERENCIAS	3	-	-	3
DEMANDAS	1	-	-	1
NOTIFICACIONES	2	-	-	2
DENUNCIAS	2	2	-	-
RECLAMOS	1	1	-	-
FALLOS	1	-	-	1
TOTALES	1.553	926	568	59
PORCENTAJE		59.6%	36.6%	3.8%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano



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

- Que de los 1.553 requerimientos recepcionados en el periodo, 926 fueron respondidos en el citado periodo.
- Que de dichos requerimientos recepcionados en el periodo, 568 PQRSD equivalentes al 36.6%, quedaron en estado de trámites. Frente al particular es importante inferir que en la mayoría de los casos; las PQRSD quedan en este estado, debido a que si bien el responsable realiza la respuesta, en el área de “Atención al Ciudadano” no se conoce dicha respuesta a efectos de poder cambiar el estado de “En Trámite” a “Respondidos”.
- Que 59 PQRSD o sea el 3.8% del total recibidas en el periodo, fueron “Reenviadas”. Con respecto a estas normalmente algunas de ellas, no se contestan porque dentro de estas PQRSD, están las Invitaciones, sugerencias, notificaciones, entre otras.
- Podemos observar que el mayor esfuerzo realizado por la institución en materia de recepción de las PRQSD durante el semestre analizado fue en las Peticiones, puesto que de 1.408 recepcionadas, se respondieron 902, equivalente al 64%.
- De las 373 peticiones recepcionadas, Once (11) no fueron respondidas dentro del periodo en análisis, correspondiente al Tres por Ciento (3%).

5.2 MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

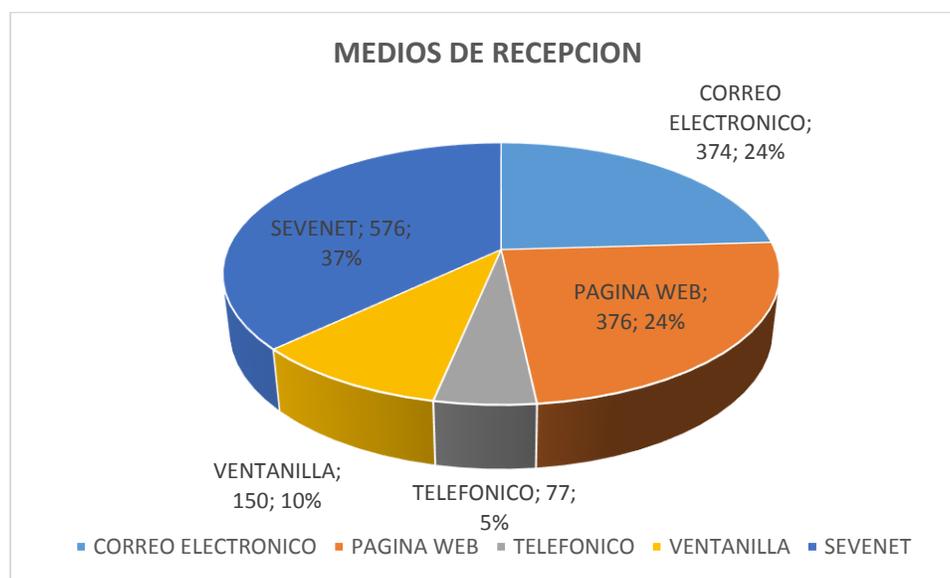
Para la recepción y atención de las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la entidad cuenta con los siguientes medios de recepción: A) Correo electrónico en la siguiente dirección: atencionalciudadano@itc.edu.co. B) Pagina web www.itc.edu.co en el link - atención al ciudadano, C) Línea telefónica 3443000, extensión 146, D) Medio Físico por Ventanilla, en la Dirección Calle 13 No. 16-74 - Bogotá D.C.

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

Tabla No. 2

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
			EN TRAMITE	REENVIADAS	
CORREO ELECTRONICO	374	320	10	44	86%
PAGINA WEB	376	350	11	15	93%
TELEFONICO	77	77	0	0	100%
VENTANILLA	150	150	0	0	100%
SEVENET	576	29	547	0	5%
GRAN TOTAL	1.553	926	568	59	59,6%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano



De la información anterior se observa lo siguiente:

- La mayor cantidad de solicitudes o PQRSD recepcionadas en la entidad durante el periodo en análisis, se realizó a través del aplicativo SEVENET, con un total de 576, equivalentes al 37% y en su orden Pagina Web con 376, equivalente al 24.2%, Correo Electrónico con 374, equivalente al 24.1%, entre otras.

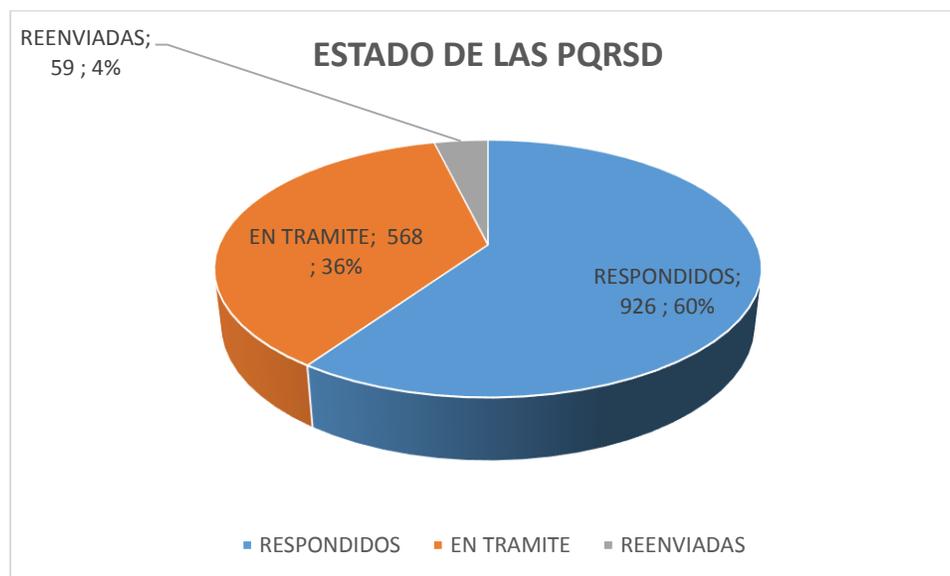
- Muy pocas personas lo hacen a través de la ventanilla y medio telefónico, pues durante el periodo se recibieron y atendieron 150 y 77 solicitudes, cuyos porcentajes fueron del 9.7% y 5% respectivamente.

6. CONCLUSIONES

Tabla No. 3

TIPOS DE REQUERIMIENTOS	RESPONDIDOS	EN TRAMITE	REENVIADAS
TOTALES	926	568	59
PORCENTAJE	59.6%	36.6%	3.8%

Fuente: Área de Atención al Ciudadano



Con base en la tabla y grafica anterior, se colige lo siguiente:

- Durante el periodo analizado, la entidad recibió 1.553 PQRSD, de las cuales se respondieron 926 solicitudes equivalentes al 59.6%.
- El estado de las solicitudes no respondidas durante el periodo analizado, es el siguiente: a) Que 568 quedaron en trámites, equivalentes al 36.6% y b) 59 fueron Reenviadas, equivalentes al 3.8%, donde algunas de estas, por sus características no son objeto de respuesta, tales como las Invitaciones y sugerencias entre otras.
- Las mayores solicitudes o PQRSD que se reciben en la entidad durante el periodo en análisis, se realizaron a través del aplicativo SEVENET, con un total de 576, equivalentes al 37%.

7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

Las 568 PQRSD equivalentes al 36.6%, recepcionadas en el periodo de análisis, cuyo estado es **“En trámites”**, se considera ser muy elevado, debido a que según lo investigado, no se deja copia en “Atención al Ciudadano”, sobre la respuesta dada por parte de los responsables de atender estos requerimientos.

Por consiguiente se recomienda, enviar copia al área de “Atención al Ciudadano” de todas las respuestas, por sencilla que éstas sean, con la finalidad de evitar este tipo de situaciones y poder realizar el cambio de **“En Trámite”** a **“Respondido”**.

Cordialmente,

Original Firmado

CRUZ ERNESTO QUIÑONES RINCON
Profesional Especializado
OFICINA DE CONTROL INTERNO