



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y EVALUACION DEL
SERVICIO PRESTADO TERCER TRIMESTRE DE 2020**

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

JULIO A SEPTIEMBRE DE 2020

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



TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
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	9
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS	10
6. FELICITACIONES	14
7. CANALES DE PQRS	15
8. RECOMENDACIONES	16



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 de julio a septiembre de 2020.

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 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 las 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 de julio a septiembre de 2020.



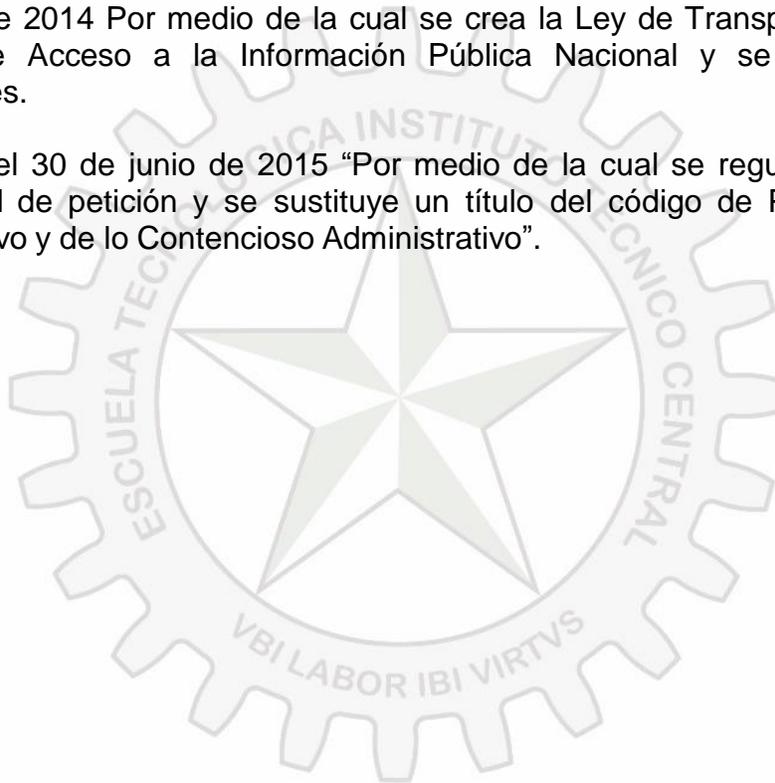


4. MARCO NORMATIVO

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 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”.





SC-CER733050



SI-CE#733052



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 de julio a septiembre de 2020, un total de **451 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 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, correo electrónico con el 60% del total, seguido por el canal web con un porcentaje del 34%; por último, el canal presencial y teléfono con un porcentaje del 3% de la participación cada uno.



CANTIDAD DE PETICIONES	
CORREO ELECTRONICO	272
WEB	157
PRESENCIAL	11
TELÉFONO	11
TOTAL	451

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



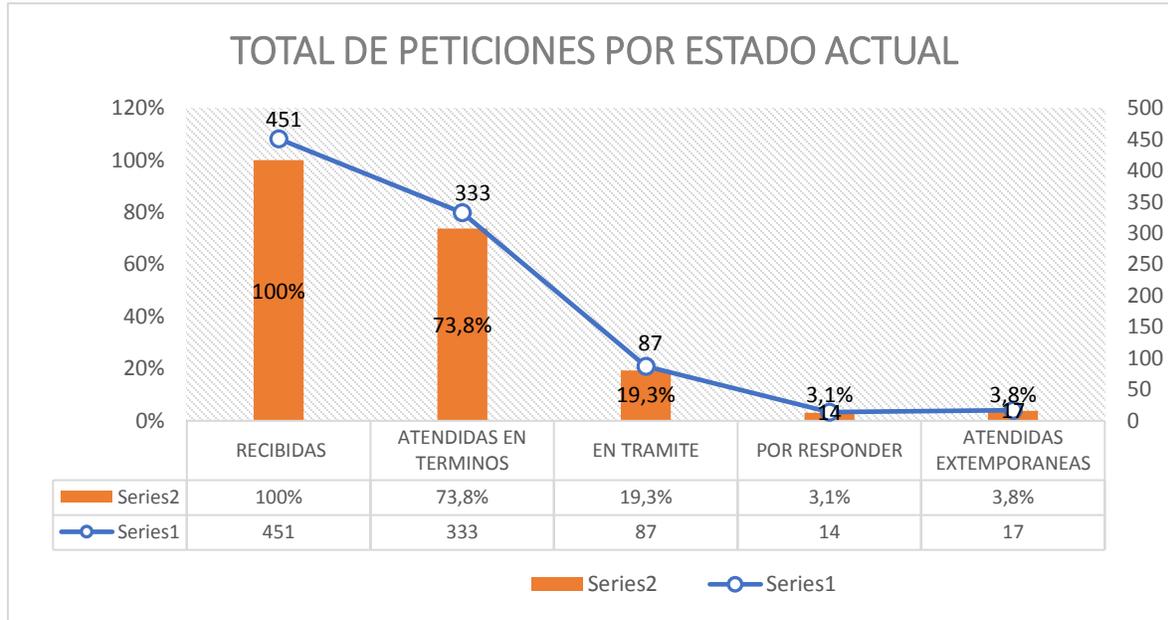
5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante julio hasta septiembre de 2020, son: Registro y control con el 19.1% (86), del total de peticiones recibidas, seguida de la Facultad de Sistemas con una participación del 16.9% (76) y Tesorería, registrando un 12.4% (56) del total de las peticiones recibidas.

A continuación, se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones de julio a septiembre de 2020:

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	ATENDIDAS EN TÉRMINOS	EN TRAMITE	POR RESPONDER	ATENDIDAS EXTEMPORANEAS	% DE PARTICIPACION
Registro y Control	86	73	12		1	19,1%
Facultad de Sistemas	76	69	5	1	1	16,9%
Tesorería	56	47	8		1	12,4%
IBTI	35	15	19	1		7,8%
Facultad Electromecánica	28	24	4			6,2%
Vicerrectoría Académica	28	20	4		4	6,2%
Jurídico S General	22	22				4,9%
Talento Humano	21	12	6	1	2	4,7%
Rectoría	19	10	2	3	4	4,2%
Facultad Mecatrónica	13	11	2			2,9%
Facultad Mecánica	12	10	2			2,7%
Extensión y Proyección Social	9	1	6	1	1	2,0%
Secretaría General	9	6	3			2,0%
Bienestar Universitario	7	4	3			1,6%
Facultad Procesos	5	5				1,1%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	1	4			1,1%
Gestión IT	4		2	1	1	0,9%
Aplicación SIAC (F)	4		2	2		0,9%
Especializaciones	3	1	2			0,7%
Contabilidad	2	2				0,4%
Jurídica	2				2	0,4%
prueba SIAC	2			2		0,4%
Planeación	1		1			0,2%
Presupuesto	1			1		0,2%
Gestión Documental	1			1		0,2%
TOTAL	451	333	87	14	17	100%

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

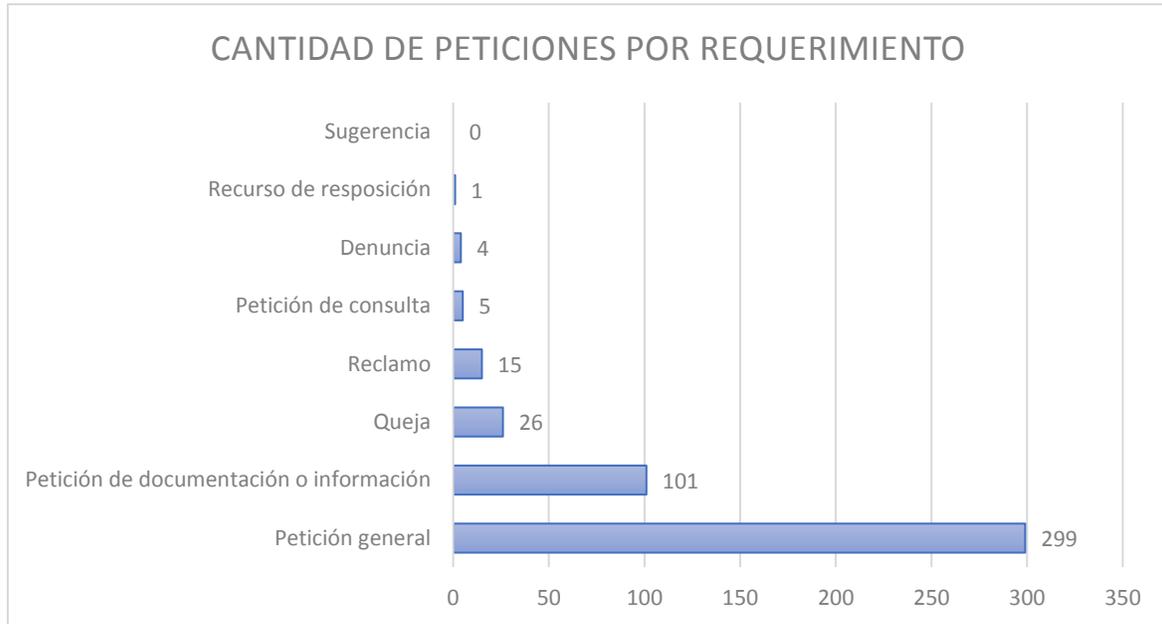


Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido de julio a septiembre de 2020, fue “Petición general”, con el 66.3% (299) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con el 22.4% (101) “Queja” con una participación de 5.8% (26) y “Reclamo” con una participación de 3.3% (15).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición general	299	66,3%
Petición de documentación o información	101	22,4%
Queja	26	5,8%
Reclamo	15	3,3%
Petición de consulta	5	1,1%
Denuncia	4	0,9%
Recurso de reposición	1	0,2%
Sugerencia	0	0,0%
TOTAL	451	100%



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

5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos presentados y el estado actual en que se encuentran:



SC-CER733050



SI-CER733052



QUEJAS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	VENCIDA SIN RESPONDER	DESPUES DE TIEMPO	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	1
Correo Electrónico Madre De Familia	0	0	0	0	1
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	1
atención	0	1	0	0	1
RECTORIA	0	0	0	2	2
Queja por no atención para rectoría	0	0	0	1	1
Exclusión de estudiante de la red social de la ETITC Censura, represión y estigmatización	0	0	0	1	1
JURIDICA S GENERAL	0	2	0	0	2
Incumplimiento de la ETITC	0	1	0	0	1
Queja	0	1	0	0	1
IBTI	2	2	1	0	5
Queja	0	1			1
Queja Horario clases Bachillerato	0	1	0	0	1
Requerimiento al profesor Humberto Ardila	0	0	1	0	1
Traslado Por Competencia Queja Anónimo Por Salud	1	0	0	0	1
Traslado Por Competencia Petición 230559 2020. Atención a padres de familia.	1	0	0	0	1
FACULTAD ELECTROMECHANICA	0	1	0	0	1
Queja Homologación Jorge Romero 1022345267	0	1	0	0	1
FACULTAD DE MECATRONICA	0	1	0	0	1
Queja Homologación Jorge Romero 1022345267	0	1	0	0	1
VICERRECTORIA ACADEMICA	0	6	0	4	10
Habilitación de plataforma para inscripción de materias	0	1	0	0	1
Inconformidad con inscripción de materias	0	1	0	0	1
Inscripción de asignaturas	0	1	0	0	1
inscripción de materia en la plataforma Academusoft	0	1	0	0	1
Proceso Matricula en Línea	0	1	0	0	1
Queja sobre Homologación	0	1	0	0	1
Certificado De Notas	0	0	0	1	1
nunca cumplen con las fechas	0	0	0	1	1
pésima atención	0	0	0	1	1
Mecatrónica	0	0	0	4	1
FACULTAD DE SISTEMAS	0	2	0	1	3
Queja	0	1	0		1
Incumplimiento del profesor a su horario de clase	0	0	0	1	1
PQR/Queja contra los docentes/ingeniera sistemas /	0	1	0	0	1
TOTAL	3	15	1	7	26

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

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior

RECLAMOS



SC-CER733050



SI-CER733052



AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	ATENDIDAS EN TÉRMINOS	POR RESPONDER	ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS	TOTAL
RECTORIA	0	0	1	0	1
Falta de respuesta por parte de la rectoría de la institución	0	0	1	0	1
JURIDICA S GENERAL	0	3	0	0	3
Descuento en matrícula	0	1	0	0	1
Inconsistencia recibo de pago - ciclo tecnología	0	1	0	0	1
Liquidación de matrícula correspondiente al año 2020 II	0	1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	1
Proceso de Graduación Ingeniería	1	0	0	0	1
FACULTAD DE ELECTROMECHANICA	0	1	0	0	1
No respuesta por parte de la decanatura de Electromecánica	0	1	0	0	1
TESORERIA	0	5	0	0	5
Demora en entrega de Certificados Lean Manufacturing	0	1	0	0	1
Pago PSE	0	2	0	0	2
Solicitud ajuste recibo	0	2	0	0	2
VICERRECTORIA ACADEMICA	0	1	0	0	1
Plataforma de inscripción de materias	0	1	0	0	1
TALENTO HUMANO	2	0	0	0	2
Nomina	1	0	0	0	1
Demora en entrega de Certificados Lean Manufacturing	1	0	0	0	1
REGISTRO Y CONTROL	0	1	0	0	1
Inscripción de materias	0	1	0	0	1
TOTAL	3	11	1	0	15

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

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



DENUNCIAS

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	ATENDIDAS EN TÉRMINOS	POR RESPONDER	ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS	TOTAL
RECTORIA	0	0	1	1	2
En pie de lucha “fuera los hermanos de la Salle” por una universidad del pueblo y para el pueblo.	0	0	0	1	1
Denuncia	0	0	1	0	1
SECRETARIA GENERAL	0	1	0	0	1
Solicitud de radicación de denuncia en el SIAC.	0	1	0	0	1
VICERRECTORIA ACADEMICA	1	0	0	0	1
Denuncia irregularidades Decanatura de sistemas	1	0	0	0	1
TOTAL	1	1	1	1	4

De la cantidad total de 45 QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS interpuestos durante julio a septiembre de 2020, al finalizar el periodo, se encuentran respondidas 35 de la totalidad y 7 están en trámite y 3 están vencidas sin responder.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, de julio a septiembre de 2020, de las **451 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 437 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 97%, 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 restante 3% (14 PQRSD) se encuentra en caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

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



SC-CER733050



SI-CER733052



6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre julio a septiembre 2020, se recibió una radicación de felicitaciones, por la gestión y servicios prestado por el señor Cristian chaparro, debido a la contingencia sanitaria por covid-19 establecido por el Gobierno Nacional por lo que no se realizó la recolección de la evaluación del servicio prestado en los buzones.





SC-CER733050



SI-CER733052



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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



8. 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. Se realizará la trazabilidad y seguimiento a las PQRSD que se encuentra en trámite para el presente informe, se verificará que se les haya dado la respectiva gestión y su respuesta definitiva.
4. Se publicó un pendón informativo a la entrada de la Escuela con el fin de brindar la información a los ciudadanos del horario de atención presencial y los diferentes correos institucionales de las áreas a los cuales pueden solicitar sus peticiones o consultas.
5. En el informe se observan 4 PQRSD que no se tramitaron ni gestionaron debido a una falla técnica en la plataforma SIAC. Para el caso de las 2 PQRSD con el nombre prueba, no se gestionaron ni tramitaron como su nombre lo indica prueba por parte del proveedor en la plataforma SIAC.

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