

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

**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL**



**BOGOTÁ D.C ABRIL DE 2018**

## 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 .....	9
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS.....	10
CANALES DE PQRSO.....	12
RECOMENDACIONES .....	13

# **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 marzo hasta el 15 de abril de 2018.

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 interpuestas ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la ETITC en el Software 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**

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 marzo y el 15 de abril de 2018.

#### **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

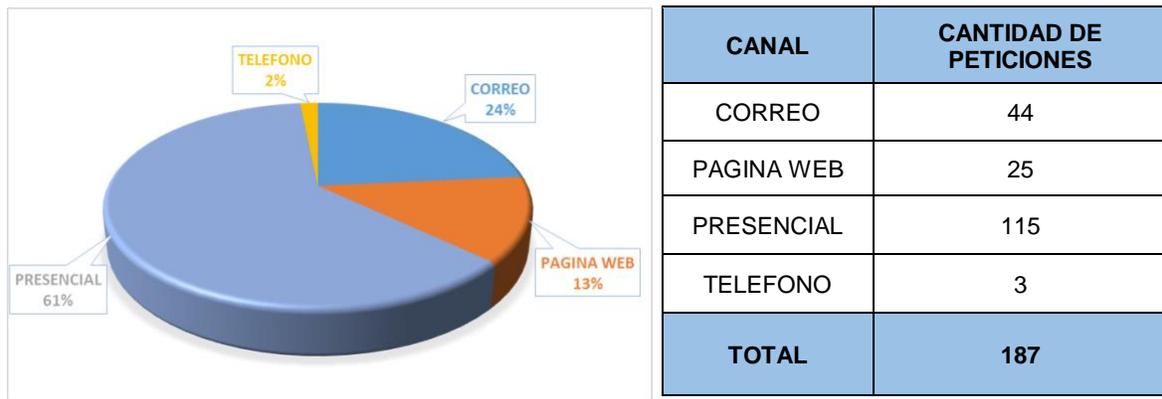
De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de gestión documental - SEVENET, se encuentran registradas desde el 16 de marzo hasta el 15 de abril de 2018, un total de **187 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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

### 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 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 61%, seguido de las peticiones por e-mail con el 24% del total, por página web el 13%, y por último el canal telefónico con el 2% de la participación.



*Fuente: Reporte generado a través de SEVENET- Oficina de Correspondencia*

## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de marzo hasta el 15 de abril de 2018, son: Talento Humano con el 18.18% (34), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Rectoría con una participación del 16.58% (31) y Secretaría General, registrando un 12.30% (23) 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 marzo hasta el 15 de abril de 2018:

DEPENDENCIA	PETICIONES RESPONDIDAS	PENDIENTES	PQRSD SIN RESPUESTA	PQRSD RECIBIDAS	% DE PARTICIPACION
Bienestar Universitario	2	0	0	2	1,07%
Centro de Extensión y proyección social	1	0	0	1	0,53%
Contabilidad	0	1	1	2	1,07%
Facultad de Diseño de Máquinas	9	0	0	9	4,81%
Facultad de Electromecánica	10	0	0	10	5,35%
Facultad de Especializaciones	0	1	0	1	0,53%
Facultad de Mecatrónica	2	0	0	2	1,07%
Facultad de Procesos Industriales	5	0	0	5	2,67%
Facultad de Sistemas	14	1	0	15	8,02%
Informática y telecomunicaciones	1	3	2	6	3,21%

Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	6	2	0	8	4,28%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	1	0	0	1	0,53%
Oficina Jurídica	2	0	0	2	1,07%
Planeación y Desarrollo	1	0	0	1	0,53%
Rectoría	23	8	0	31	16,58%
Registro y Control	13	0	0	13	6,95%
Secretaría General	22	1	0	23	12,30%
Talento Humano	26	8	0	34	18,18%
Vicerrectoría Académica	6	1	3	10	5,35%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	9	1	1	11	5,88%
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

### 5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de marzo y el 15 de abril de 2018, fue “Solicitud de información”, con el 60.43% (113) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SEVENET, seguido de “Derecho de petición de interés general” con una participación de 37.97% (71) y “Quejas” con el 1.07% (2).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	113	60,43%
SUGERENCIA	1	0,53%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	71	37,97%
QUEJA Y/O RECLAMO	2	1,07%
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

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

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

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
1111	03/04/2018 - 06:36 PM	PAGINA - QUEJA SERVICIO AULA VIRTUAL	Informática y telecomunicaciones	PENDIENTE
1178	11/04/2018 - 09:28 AM	ENVIO QUEJA ALUMNOS DE SEXTO	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	RESPONDIDA

De la cantidad total de 2 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de marzo hasta el 15 de abril de 2018, al finalizar el periodo, 1 de ellas se encuentra pendiente de responder.

A continuación, se relacionan las quejas de meses anteriores a las cuales en este periodo se les dio respuesta

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
3073	14/11/2017 - 12:33 PM	ENVIO INCONFORMIDAD	Rectoría	RESPONDIDA CON R 1384
3047	09/11/2017 - 04:18 PM	SOL DEVOLUCION DINERO	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	RESPONDIDA CON R 1360
2653	28/09/2017 - 05:58 PM	SOL. CORRECTIVOS HECHOS ACONTECIDOS	Talento Humano	RESPONDIDA CON R 1175
1480	22/05/2017 - 04:42 PM	PAGINA DENUNCIA SOBRE INSEGURIDAD A LA SALIDA	Rectoría	RESPONDIDA CON R 1314
753	19/02/2018 - 08:43 AM	PAGINA QUEJA LABORATORIO DE ELECTRONICA	Vicerrectoría Académica	RESPONDIDA CON EL R 1100
965	09/03/2018 - 07:39 AM	PAGINA ENVIO QUEJA PARQUEADERO	Rectoría	RESPONDIDA CON R 1407
5	09/01/2018 - 09:46 AM	ENVIO QUEJA	Rectoría	RESPONDIDA CON R 1388

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha desde el 16 de marzo hasta el 15 de abril de 2018, de las **187 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 180 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 96%, 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 4% restante (7 PQRSD), se encuentran respuestas parciales durante el tiempo dentro de los términos establecidos por la ley.

Número de Requerimientos	Días de gestión de más
5	1-9 días
2	10-15 días

## 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, 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: <http://www.itc.edu.co/es/contacto>
  - c. El correo electrónico [atencionalciudadano@itc.edu.co](mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co) que se recepciona 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*".

## 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. Fortalecer a los servidores en temas relacionados con el manejo del aplicativo SEVENET, desde el registro de la petición hasta el cierre del trámite y así realizar un proceso de calidad en el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
3. 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".
4. 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.
5. Continuar generando cultura para el registro de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que se reciben en la Institución en el Sistema de Gestión Documental SEVENET.