

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C ABRIL DE 2019

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	10
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS.....	11
6. FELICITACIONES	13
CANALES DE PQRSD.....	15
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 desde el 16 de marzo hasta el 15 de abril de 2019.

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.

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

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 la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

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 2019.

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

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”.

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

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

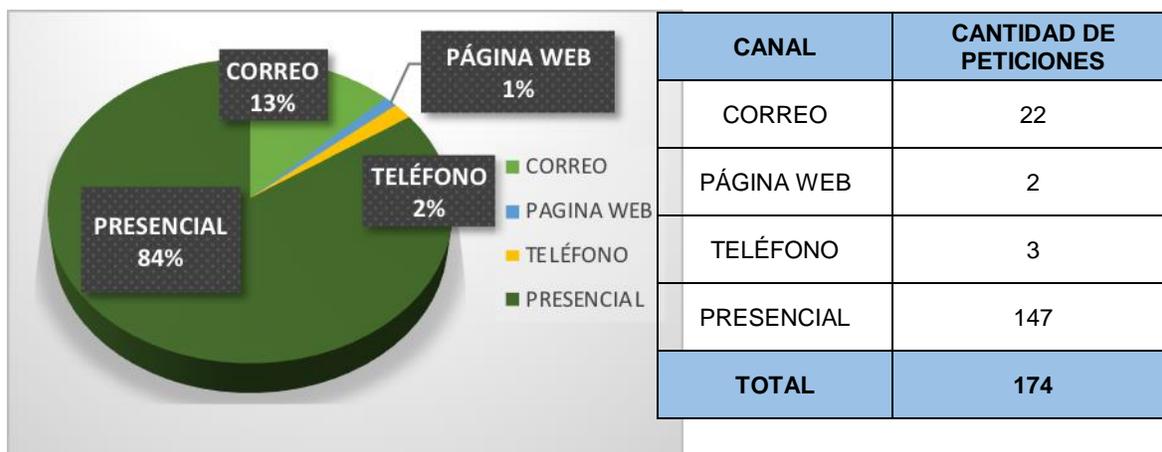
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 16 de marzo hasta el 15 de abril de 2019, un total de **174 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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, telefónico 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 presencial, con un porcentaje del 84%, seguido de las peticiones por e-mail con el 13% del total, por el canal telefónico el 2%, y por último el canal de página web con el 1% de la participación.



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

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

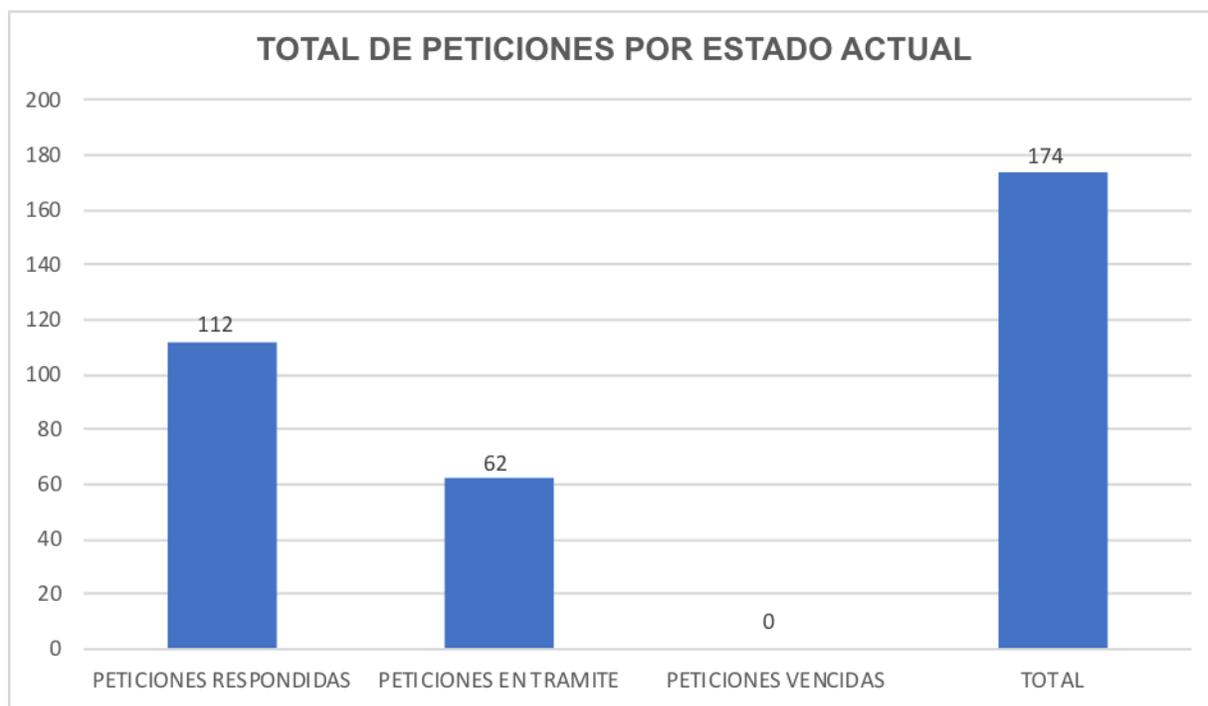
5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de marzo hasta el 15 de abril de 2019, son: Talento Humano con el 21.26% (37), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Facultad de Sistemas con una participación del 10.34% (18) y Registro y Control, registrando un 8.62% (15) 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 2019:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Almacén	10	7	3	0	5,75%
Atención al Ciudadano	3	3	0	0	1,72%
Bienestar Universitario	4	2	2	0	2,30%
Contabilidad	1	0	1	0	0,57%
Especializaciones	4	4	0	0	2,30%
Facultad de Electromecánica	9	4	5	0	5,17%
Facultad de Mecánica	3	2	1	0	1,72%
Facultad de Mecatrónica	1	0	1	0	0,57%
Facultad de Procesos Industriales	7	7	0	0	4,02%
Facultad de Sistemas	18	11	7	0	10,34%
IBTI	15	15	0	0	8,62%
Oficina Jurídica	7	6	1	0	4,02%
Rectoría	10	4	6	0	5,75%
Registro y Control	15	15	0	0	8,62%
Secretaría General	6	4	2	0	3,45%

Sin Asignar	1	0	1	0	0,57%
Talento Humano	37	15	22	0	21,26%
Talleres y Laboratorios	3	3	0	0	1,72%
Tesorería	6	6	0	0	3,45%
Vicerrectoría Académica	10	2	8	0	5,75%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4	2	2	0	2,30%
TOTAL	174	112	62	0	100%



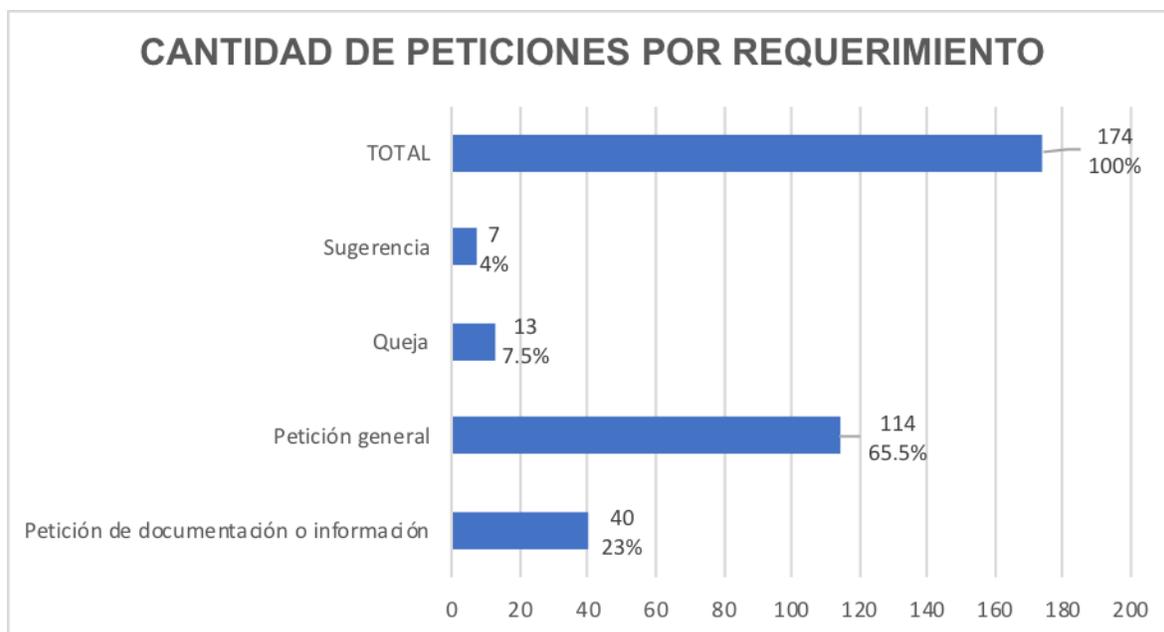
Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

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

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 2019, fue “Petición general”, con el 65.5% (114) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con una participación de 23% (40) y “Queja” con el 7.5% (13).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición de documentación o información	40	23,0%
Petición general	114	65,5%
Queja	13	7,5%
Sugerencia	7	4,0%
TOTAL	174	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 presentadas y el estado actual en que se encuentran

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	ASUNTO	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
2411-2019	26/03/19 20:55	Inconformidad papelería	Bienestar Universitario	RESPONDIDA
2412-2019	26/03/19 20:57	Servicio de cafetería	Bienestar Universitario	RESPONDIDA
2445-2019	28/03/19 15:44	DIFICULTA CON EL SISTEMA INFORMÁTICO GNOSOFT	IBTI	RESPONDIDA
2576-2019	5/04/19 14:27	Alumnos mal educados	IBTI	RESPONDIDA
2590-2019	8/04/19 11:25	QUEJA POR MAL SERVICIO DE LA ENFERMERÍA	IBTI	RESPONDIDA
2649-2019	9/04/19 13:22	INCONFORMIDAD PROFESOR	IBTI	RESPONDIDA
2672-2019	9/04/19 17:35	QUEJA POR SERVICIO	Secretaría General	EN TRAMITE
2675-2019	9/04/19 17:49	QUEJA POR SERVICIO	Talleres y Laboratorios	RESPONDIDA
2680-2019	9/04/19 18:16	QUEJA POR SERVICIO	Vicerrectoria Académica	EN TRAMITE
2748-2019	12/04/19 10:27	QUEJA POR SERVICIO PRESTADO	Vicerrectoria Académica	EN TRAMITE
2750-2019	12/04/19 10:58	QUEJA POR SERVICIO PRESTADO	Vicerrectoria Académica	EN TRAMITE
2751-2019	12/04/19 11:06	QUEJA DEL SERVICIO PRESTADO	Vicerrectoria Académica	EN TRAMITE
2752-2019	12/04/19 11:09	QUEJA DEL SERVICIO PRESTADO	Bienestar Universitario	EN TRAMITE

De la cantidad total de 13 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de marzo hasta el 15 de abril de 2019, al finalizar el periodo, 7 de ellas se encuentran respondidas y 6 en trámite.

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	RADICADO DE RESPUESTA
2274-2019	15/03/19 15:53	QUEJA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Registro y Control	2331-2019
2273-2019	15/03/19 15:45	QUEJA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2286-2019
2260-2019	15/03/19 10:35	INSCRIPCIÓN A CURSO DE INGLÉS CERTIFICABLE PARA ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES.	Talento Humano	2371-2019

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 16 de marzo hasta el 15 de abril de 2019, de las **174 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 174 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 100%, 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 informe de seguimiento y evaluación a PQRSD correspondiente al mes de marzo, en este periodo se dio respuesta a 5 trámites que se encontraban en estado de caducidad. A continuación, se muestran los datos relacionados a estas PQRSD.

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	RADICADO DE RESPUESTA
1602-2019	20/02/19 9:59	SOL.REVISIÓN DE CÁMARAS	Almacén	2651-2019
1575-2019	19/02/19 17:39	SOL. DE FACTORES SALARIALES CON FINES PENSIONALES	Talento Humano	2283-2019
1611-2019	20/02/19 13:57	RECONOCIMIENTO PRIMA TÉCNICA	Talento Humano	2541-2019
1637-2019	21/02/19 15:23	SOL. DEVOLUCIÓN PAGO DE NÓMINA PRIMER DE 2018	Talento Humano	2351-2019
79-2019	21/01/19 9:19	SOL. DE ACLARACIÓN	Talento Humano	2426-2019

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

6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 16 de marzo y el 15 de abril se recibieron 27 felicitaciones por la gestión y atención prestada a los ciudadanos en los diferentes trámites, a continuación, se presenta el detalle de las felicitaciones.

RADICADO	ASUNTO	DESTINATARIO
2669-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2668-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2667-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2666-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2665-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2660-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2659-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2658-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2657-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2656-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2655-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2397-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2396-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2395-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2394-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2393-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2392-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez

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

2391-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2390-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2389-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2388-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2387-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2386-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2385-2019	Felicitación	Carlos Eduardo Pinzón Gonzalez
2384-2019	Felicitación	Nohemy Guzman Galvis
2383-2019	Felicitación	Felix Jorge Zea Arias
2382-2019	Felicitación	Felix Jorge Zea Arias

Los funcionarios que destacaron en el periodo comprendido entre el 16 de marzo y el 15 de abril por su eficiencia en el servicio prestado son:

- Angela Rodriguez
- Martha Sarria
- Claudia Nava
- Jeison Rozo
- Vilma Angel
- Andrea Moreno
- Alba Torres

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

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

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

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. Fortalecer a los servidores en temas relacionados con el manejo del aplicativo SIAC, desde el registro de la petición hasta el cierre del trámite en el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
2. Dar a conocer a los usuarios los diferentes canales que dispone la entidad para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia como lo son el canal presencial, telefónico, pagina web y correo electrónico.
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.

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