

**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 FEBRERO DE 2017**

## 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

# **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 durante el mes de Febrero de 2017.

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 y demás partes interesadas interponen 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 1° y el 28 de Febrero de 2017.

#### **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 durante el mes de Febrero de 2017, un total de 385 peticiones interpuestas ante la Oficina de Atención al Ciudadano.

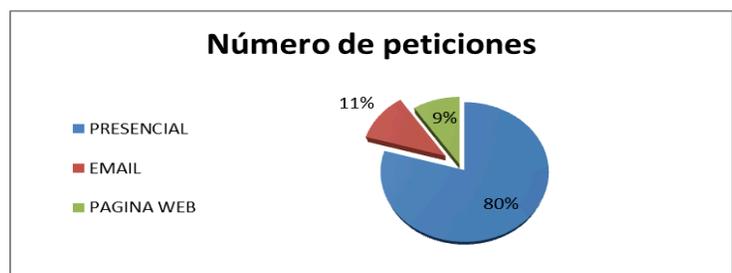
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de SEVENET:

### 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, presencial o telefónico), 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 80%, seguido de las peticiones vía email y la página web, para este mes no se presentaron solicitudes por el canal telefónico.

Canal	Cantidad de peticiones
PRESENCIAL	306
EMAIL	43
PAGINA WEB	36
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>



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

## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones durante el mes de Febrero de 2017:



Teniendo en cuenta la cantidad de peticiones recibidas por cada una de las dependencias se presenta el análisis de cuantas de éstas fueron respondidas y cuantas no fueron contestadas durante el mes.

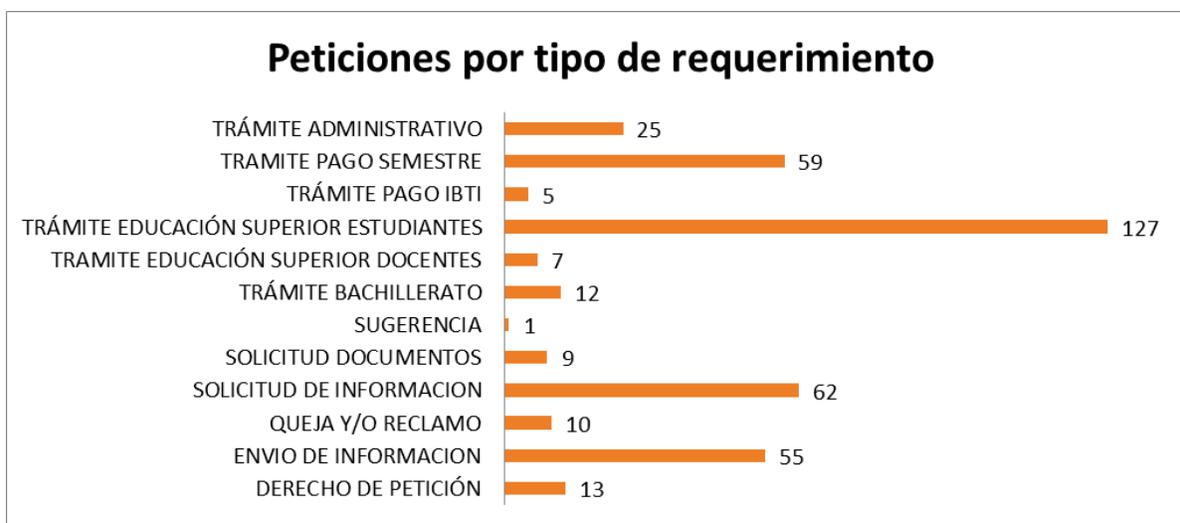
DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES NO CONTESTADAS	PETICIONES RESPONDIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
BIENESTAR UNIVERSITARIO	6	1	5	1,6%
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL ...	18	8	10	4,7%
RECTORÍA	117	58	59	30,4%
SECRETARÍA GENERAL	47	13	34	12,2%
TALENTO HUMANO	19	19		4,9%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	135	62	73	35,1%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19	16	3	4,9%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA	19	0	19	4,9%
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	2	0	2	0,5%
PLANEACIÓN Y DESARROLLO	1	1	0	0,3%
JURÍDICA	2	2	5	0,5%
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>385</b>	<b>180</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que 180 de las peticiones, representando el 46 % del total, no fueron respondidas durante el tiempo máximo establecido (15 días hábiles), el área de Atención al Ciudadano entregará el reporte a cada líder de área para que se tomen las acciones correctivas necesarias.

### 5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de Febrero de 2017, fue Trámite de educación superior estudiantes, con el 33% (127) del total de requerimientos recibidos a través del Sistema de gestión documental SEVENET, seguido de Solicitud de información, Derechos de petición, Trámites de pago de semestre y demás tal como se muestra en la siguiente tabla:

TIPO PETICIÓN	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	3%
ENVIO DE INFORMACIÓN	14%
QUEJA Y/O RECLAMO	3%
SOLICITUD DE INFORMACION	16%
SOLICITUD DOCUMENTOS	2%
SUGERENCIA	0%
TRÁMITE BACHILLERATO	3%
TRAMITE EDUCACIÓN SUPERIOR DOCENTES	2%
TRÁMITE EDUCACIÓN SUPERIOR ESTUDIANTES	33%
TRÁMITE PAGO IBTI	1%
TRAMITE PAGO SEMESTRE	15%
TRÁMITE ADMINISTRATIVO	6%
<b>TOTAL</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	REMITENTE	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
480	01/02/2017	ANDREA RODRIGUEZ	CORREO QUEJA RUTA ESCOLAR	BIENESTAR UNIVERSITARIO	RESPONDIDO CON 462
506	02/02/2017	AEROEXPRESOS TRANSPORTE VIDA (830102422-4)	QUEJA POR HECHOS SUCEDIDOS RUTA 33 Y 50	BIENESTAR UNIVERSITARIO	RESPONDIDO CON 460
593	07/02/2017	IGNACIO LAITON POVEDA DOCENTE PES (79428721)	QUEJA INCONFORMIDAD POR HORARIO DE INVESTIGACION...	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN EXTENSIÓN Y TR...	RESPONDIDO CON 534
594	07/02/2017	LEIDY YOHANA RAMIREZ LOPEZ (52890233)	QUEJA Y SOL PARA MIRAR GRABACIÓN DE CÁMA...	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RESPONDIDO CON 530
602	07/02/2017	OSCAR MAURICIO MUÑOZ ORTIZ ALUMNO DE SISTEMAS	QUEJA INCONFORMIDAD CON DOCENTE PES	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	RESPONDIDO CON 648
619	09/02/2017	DEIVYD EDUARDO ARMESTO GIL	INCOVENIENTE CON EL AULA G 203 CON LOS TOMAS DE C...	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	PENDIENTE
661	13/02/2017	CLAUDIA MILENA DIAZ EST DEL PES INGENIERIA DE ELEC	INCONFORMIDAD POR NO LLEGAR A REUNION DE TALLER DE...	INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL ...	RESPONDIDO CON 720
666	13/02/2017	NELSON SALAMANCA LOPEZ PADRE DE FAMILIA (86035423)	QUEJA SUCESOS EL 9 DE FEBRERO DE 2017 EN EL PARQU...	INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL ...	PENDIENTE
673	13/02/2017	BRAYAN MORA	INCONFORMIDAD CON EL MANEJO DE TESORERÍA A LO...	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PENDIENTE
804	21/02/2017	SANDRA LILIANA RODRIGUEZ NIETO ADMINISTRATIVO ETIT	PAGINA QUEJA POR ROBO DE CELULAR POR PARTE DE PERS...	TALENTO HUMANO	PENDIENTE

De la cantidad total de 10 QUEJAS Y/O RECLAMO interpuestos durante el mes de febrero de 2017 al finalizar el mes, solamente al 4 se encuentran en estado Sin Responder.

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha del 1° al 28 de Febrero, de las 385 solicitudes ciudadanas recibidas durante este mes en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas dentro de los términos 205 Peticiones ciudadanas, que representa un porcentaje del 53%, teniendo en cuenta y atendiendo 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 57% restante (180 peticiones sin responder), se encuentran en su trámite correspondiente.

Teniendo en cuenta la cantidad total de PQRSD pendientes de responder a 31 de Enero de 2017 representados en 104, durante el mes de Febrero de 2017 fueron respondidas en su totalidad.