



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



SC-CER733050



SI-CER733052



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

**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL**



**FEBRERO DE 2020**

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



## 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
6. FELICITACIONES .....	12
7. CANALES DE PQRSD .....	13
8. RECOMENDACIONES.....	14





SC-CER733050



SI-CER733052



## **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 15 de febrero hasta el 14 de marzo 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 entre el 15 de febrero y el 14 de marzo de 2020.





SC-CER733050



SI-CER733052



#### 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”.



SC-CER733050



SI-CE#733052



## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

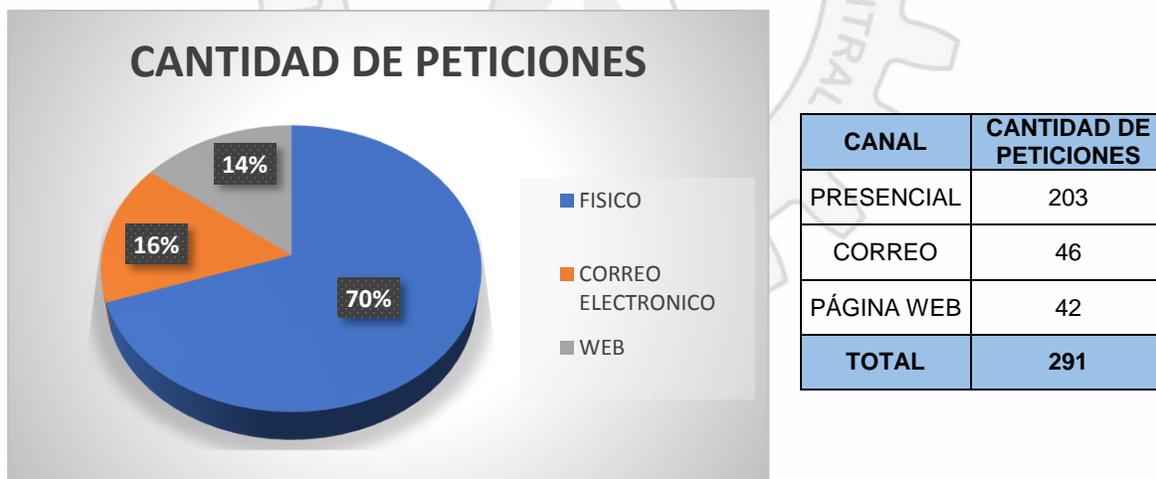
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 15 de febrero hasta el 14 de marzo de 2020, un total de **291 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 70%, las peticiones por e-mail con el 16% del total, seguido de las peticiones por página web con el 14% de la participación.



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



SC-CER733050



SI-CER733052

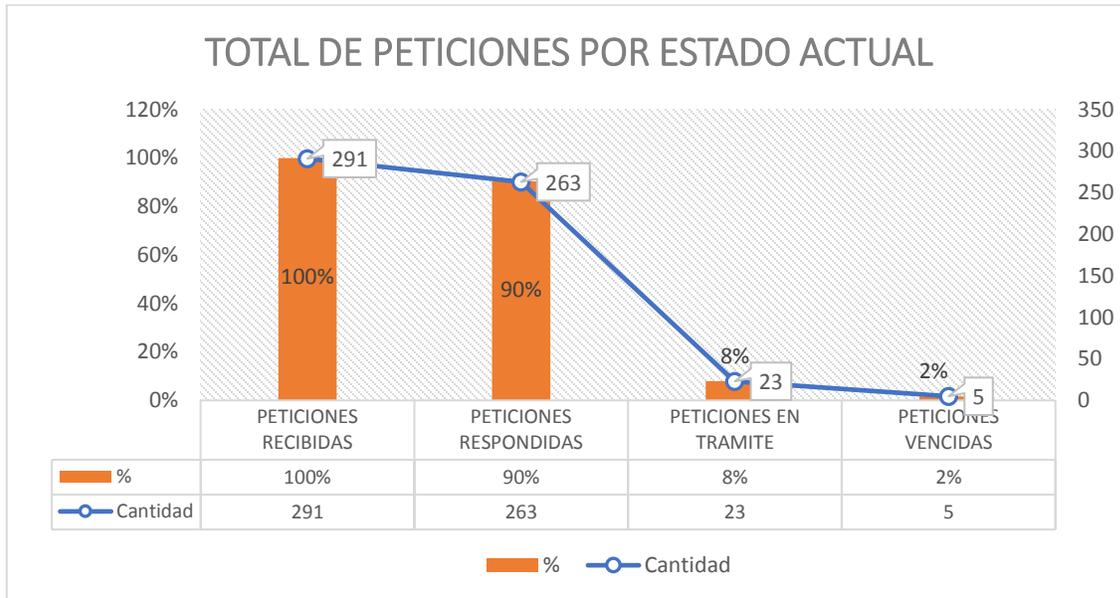


## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 15 de febrero hasta el 14 de marzo de 2020, son: Facultad de Sistemas con el 29.6% (86), del total de peticiones recibidas, seguida de la Facultad de Electromecánica con una participación del 19.2% (56) y el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial (IBTI), registrando un 10.3% (30) 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 15 de febrero hasta el 14 de marzo de 2020:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Facultad de Sistemas	86	86	0	0	29,6%
Facultad de Electromecánica	56	56	0	0	19,2%
IBTI	30	28	1	0	10,3%
Registro y Control	26	26	1	0	8,9%
Talento Humano	21	13	7	1	7,2%
Tesorería	16	11	5	0	5,5%
Facultad de Mecánica	10	10	0	0	3,4%
Jurídica	10	8	2	0	3,4%
Vicerrectoría Académica	6	6	0	0	2,1%
Vicerrectoría Administrativa	6	2	3	1	2,1%
Bienestar Universitario	3	3	0	0	1,0%
Facultad Procesos Industriales	3	3	0	0	1,0%
Gestión de Informática y Comunicaciones	3	3	0	0	1,0%
Rectoría	3	1	0	1	1,0%
Secretaría General	3	2	0	1	1,0%
Extensión y Desarrollo	2	1	1	0	0,7%
Facultad de Mecatrónica	2	2	0	0	0,7%
ORII	2	1	1	0	0,7%
Vicerrectoría Investigación	2	1	1	1	0,7%
Contabilidad	1	0	1	0	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>263</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

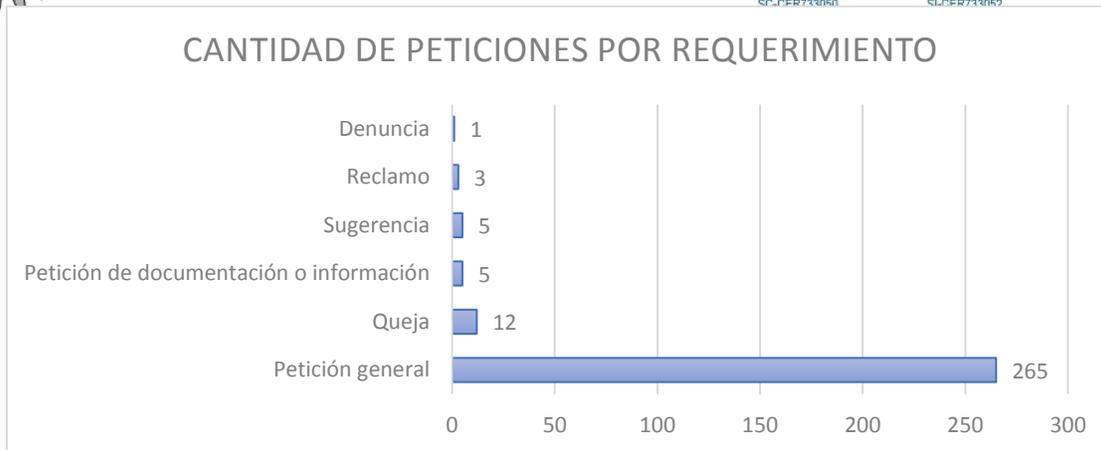


*Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano*

### 5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 15 de febrero y el 14 de marzo de 2020, fue “Petición general”, con el 91,1% (265) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Queja” con una participación de 4,1% (12) y “Petición de documentación o información” con el 1,7% (5).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición general	265	91,1%
Queja	12	4,1%
Petición de documentación o información	5	1,7%
Sugerencia	5	1,7%
Reclamo	3	1,0%
Denuncia	1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>



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

ÁREA / ASUNTO	EN TRÁMITE	RESPONDIDA	TOTAL
<b>IBTI</b>		<b>8</b>	<b>8</b>
Uniformes especialidad de sistemas		1	1
Ruta Escolar		1	1
Seguridad Vial - Rutas Aeroexpresos		1	1
Servicio de Ruta		1	1
Corrección de numero de ruta de queja puesta el día 20/02/2020		1	1
Evaluación Docentes		1	1
Cambio de Pupitres a mesas		1	1
Perdida maleta y ruta deja en calle a estudiante 603		1	1
<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
Servicio del gimnasio		1	1
Queja sobre el gimnasio		1	1
<b>FACULTAD ELECTROMECHANICA</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
Diploma de ingeniero electromecánico sin la firma del decano		1	1
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
No respuesta a una consulta realizada a través de correo electrónico		1	1
<b>TALENTO HUMANO</b>		<b>2</b>	<b>2</b>
Queja personal de aseo		1	1
Aseo del salón		1	1
<b>VICERRECTORIA ACADEMICA</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
Consulta de Syllabus		1	1
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>15</b>

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



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



De la cantidad total de 15 QUEJAS y RECLAMOS interpuestos durante el 15 de febrero hasta el 14 de marzo de 2020, al finalizar el periodo, su totalidad se encuentran respondidas, 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*”.



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



## 6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 15 de febrero y el 14 de marzo se recibieron 3 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
1873-2020	FELICITACIONES POR SERVICIO PRESTADO	ARIEL TOVAR GOMEZ
1875-2020	FELICITACIONES POR SERVICIO PRESTADO	ARIEL TOVAR GOMEZ
1876-2020	FELICITACIONES POR SERVICIO PRESTADO	MIGUEL ANTONIO MORALES BELTRAN

Los funcionarios que destacaron en el periodo comprendido entre el 15 de febrero y el 14 de marzo por su eficiencia en el servicio prestado son:

FUNCIONARIOS FELICITADOS
YENNI AVILA
SANDRA HERNANDEZ

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



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](mailto: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".



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. 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.