

**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 JUNIO 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
CONCLUSIONES.....	13
RECOMENDACIONES.....	14

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 mayo hasta el 15 de junio 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 16 de mayo y el 15 de junio 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 desde el 16 de mayo hasta el 15 de junio de 2017, un total de 202 PQRSD radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

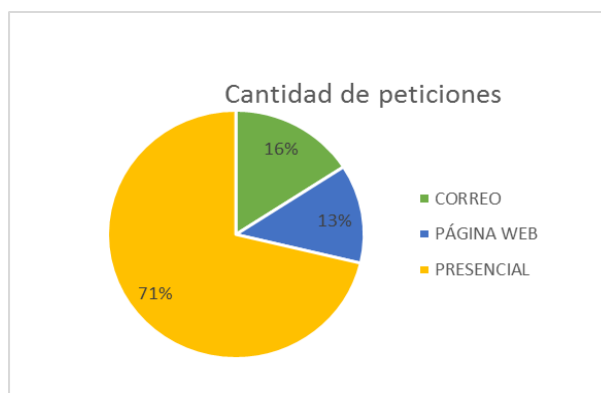
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de SEVENET:

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 y 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 71%, seguido de las peticiones vía email y la página web, para este mes no se presentaron solicitudes por el canal telefónico.

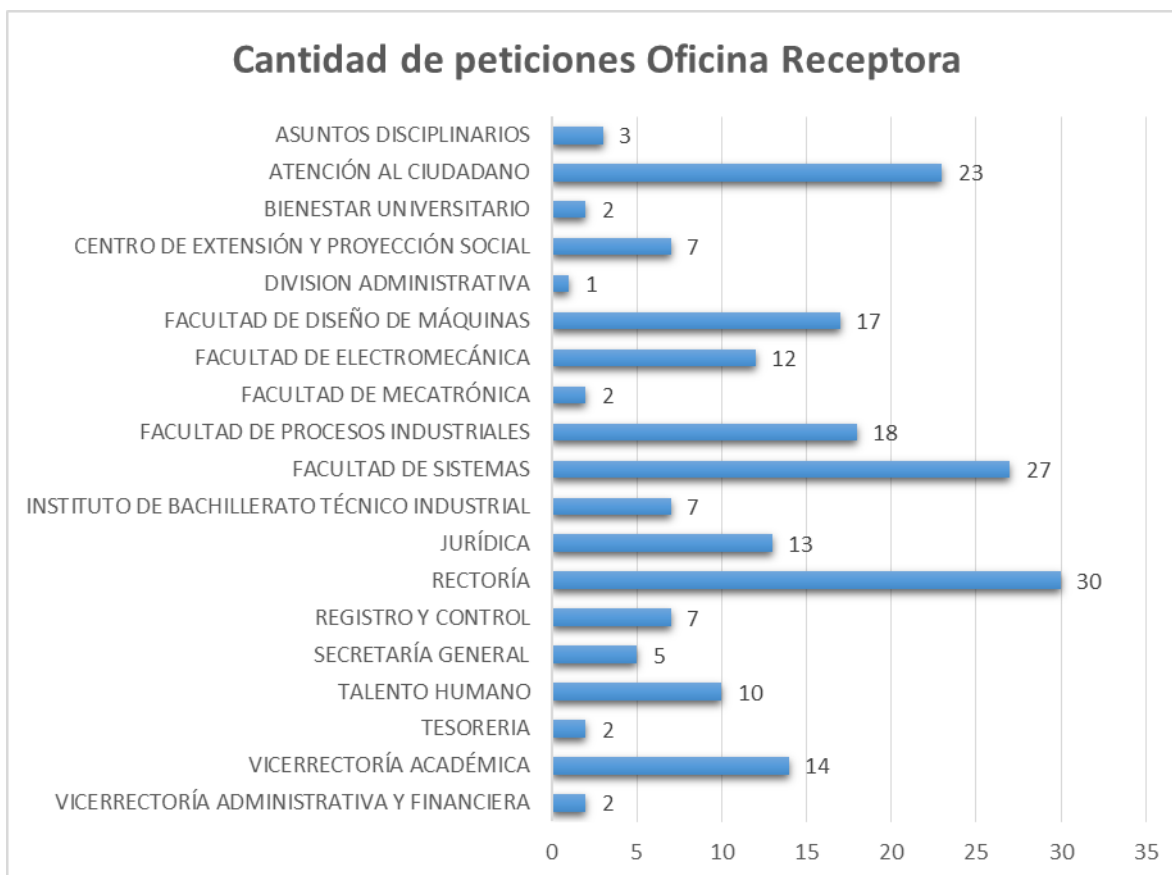
Canal	Cantidad de peticiones
PRESENCIAL	144
EMAIL	32
PAGINA WEB	26
TOTAL	202



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 desde el 16 de mayo hasta el 15 de junio 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.

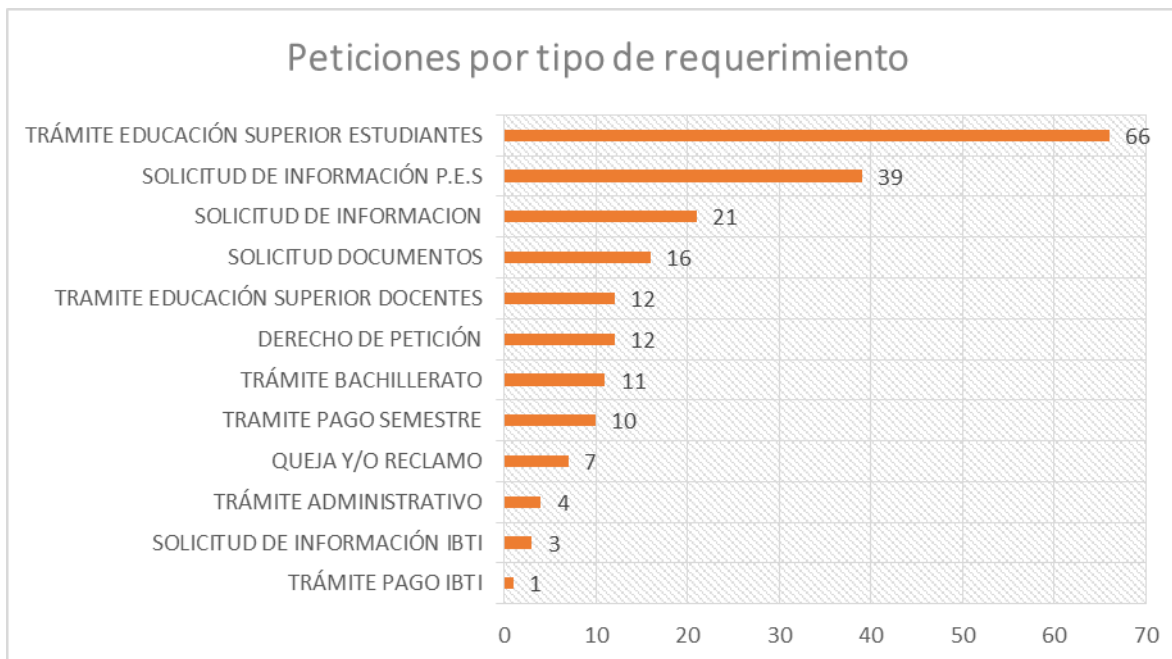
DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES PENDIENTES DE RESPUESTA	PETICIONES RESPONDIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	2	1	1,49%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	23	0	23	11,39%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	0	2	0,99%
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	7	2	5	3,47%
DIVISION ADMINISTRATIVA	1	0	1	0,50%

FACULTAD DE DISEÑO DE MÁQUINAS	17	7	10	8,42%
FACULTAD DE ELECTROMECAÁNICA	12	8	4	5,94%
FACULTAD DE MECATRÓNICA	2	2	0	0,99%
FACULTAD DE PROCESOS INDUSTRIALES	18	7	11	8,91%
FACULTAD DE SISTEMAS	27	10	17	13,37%
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL	7	2	5	3,47%
JURÍDICA	13	9	4	6,44%
RECTORÍA	30	27	3	14,85%
REGISTRO Y CONTROL	7	0	7	3,47%
SECRETARÍA GENERAL	5	3	2	2,48%
TALENTO HUMANO	10	3	7	4,95%
TESORERIA	2	1	1	0,99%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	14	9	5	6,93%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1	1	0,99%
TOTAL PETICIONES	202	93	109	100%

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el mes de Abril de 2017, fue Trámites Educación Superior Estudiantes, con el 33% (66) del total de PQRSD recibidos a través del sistema de gestión documental SEVENET, seguido de Solicitud de Información P.E.S los y demás tal como se muestra en la siguiente tabla:

TIPO PETICIÓN	PORCENTAJE
TRÁMITE EDUCACIÓN SUPERIOR ESTUDIANTES	33%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN P.E.S	19%
SOLICITUD DE INFORMACION	10%
SOLICITUD DOCUMENTOS	8%
DERECHO DE PETICIÓN	6%
TRAMITE EDUCACIÓN SUPERIOR DOCENTES	6%
TRÁMITE BACHILLERATO	5%
TRAMITE PAGO SEMESTRE	5%
QUEJA Y/O RECLAMO	3%
TRÁMITE ADMINISTRATIVO	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN IBTI	1%
TRÁMITE PAGO IBTI	0%
TOTAL	100%



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
1507	25/05/2017	HNO ARMANDO SOLANO SUAREZ (13483000)	ENVIO INFORMACION PERDIDA DE CELULAR	RECTORÍA	PENDIENTE
1488	23/05/2017	WILSON ANGARITA ()	CORREO QUEJA SERVICIO DE VIGILANCIA	TALENTO HUMANO	PENDIENTE
1480	22/05/2017	JEHSON JAVIER ORDOÑEZ ()	PAGINA DENUNCIA SOBRE INSEGURIDAD A LA SALIDA DE LA ETITC	RECTORÍA	PENDIENTE
1465	18/05/2017	ALVARO SOTELO SOTELO DOCENTE (3228340)	SOL DE CONOCER LOS CRITERIOS DE LA ETITC.	JURÍDICA	PENDIENTE
1447	16/05/2017	HNO JUAN PABLO VELASQUEZ R (80231514)	QUEJA DE IRRESPECTO DE ACUDIENTE DEL CURSO 802.	JURÍDICA	PENDIENTE

1654	12/06/2017	VANESSA IBAGON ()	PAGINA PRESENTA INCONVENIENTES AL SUBIR CALIFICACI...	REGISTRO Y CONTROL	RESPONDIDO CON 1620
1650	12/06/2017	PAULA VALENTINA GONZALEZ BENAVIDES ()	PAGINA QUEJA POR MALA INFORMACIÓN TELEFONICA	SECRETARÍA GENERAL	RESPONDIDO CON 1616

El radicado 1294 que estaba pendiente en el informe anterior ya fue solucionado.

De la cantidad total de 7 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de mayo hasta el 15 de junio de 2017, al finalizar el periodo 5 de ellas se encuentran pendientes de responder.

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha desde el 16 de mayo hasta el 15 de junio de 2017, de las 202 PQRSD radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas 93 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 54%, 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 46% restante (93 PQRSD), se encuentran en su trámite correspondiente.

Durante el 16 de mayo hasta el 15 de junio de 2017 fueron respondidas PQRSD pendientes hasta el 15 de Mayo de 2017 así:

N° RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	REMITENTE	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	N° RADICADO RECIBIDO
1436	19/05/2017	YENNI ALEXANDRA PRIETO DUARTE ()	PAGINA SOL INF PARA INGRESAR A LABORAR EN LA ETITC	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1471
1432	18/05/2017	SERGIO GIOVANNI ROJAS JIMENEZ ()	PAGINA SOL INF SOBRE REINTEGRO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1461
1431	18/05/2017	YUDY CRISTINA ()	SOL INF SOBRE ADMISIONES A BACHILLERATO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1460
1415	17/05/2017	MILLER HARNANDEZ ()	PAGINA SOL INF DE SI SE DEBIA PRESENTAR EXAMEN PAR...	FACULTAD DE SISTEMAS	1453
1410	17/05/2017	ALONSO EGEA SERRANO (13877942)	CORREO SOL FACTORES SALARIALES	TALENTO HUMANO	1449

1430	16/05/2017	EDWIN ARMANDO JIMENEZ (1022339769)	SOL DE REINTEGRO	FACULTAD DE ELECTROME CÁNICA	1448
1434	16/05/2017	LA UNIDAD DE PENSIONES Y PARAFISCAL ES ()	REGISTRO Y CONTROL	SOLICITUD DOCUMENT OS	1445

CONCLUSIONES

1. En la oficina de atención al ciudadano mediante el software de gestión documental SEVENET se radican todas las PQRSD que interponen los ciudadanos.
2. Los ciudadanos están usando los diferentes canales con que cuenta la ETITC para interponer las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, que presentan en la ETITC.
3. Se puede evidenciar que en el periodo comprendido entre el 1º y el 15 de mayo de 2017 no se recibieron quejas, pero si un alto porcentaje de peticiones relacionados solicitud de información sobre los Programas de Educación Superior.
4. En cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3º 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*", 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>.

RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por la oficina de atención en el proceso de radicar, re direccionar las diferentes PQRSD a las áreas competentes, para la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que los ciudadanos interponen ante la ETITC, se presentan las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por la alta dirección y los demás responsables de tramitar y gestionar las PQRSD:

1. Solicitar capacitación en atención al ciudadano dirigido a todos los servidores de la ETITC en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones realizadas por los ciudadanos y el manejo del aplicativo SEVENET, desde el registro de la petición hasta su respuesta y cierre del trámite.
2. En el marco del mejoramiento de servicio al ciudadano es necesario fortalecer el canal de atención por el chat institucional publicando los horarios de atención para la orientación a los diferentes usuarios.
3. Tramitar las PQRSD presentadas por la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Manual de atención al Ciudadano” y los tiempos de respuesta a las mismas.
4. Crear un equipo de atención especial para los casos en los cuales se requiere atención prioritaria por alguna afectación e incumplimientos en las respuestas que buscan los usuarios o ciudadanos en general.
5. Dar cumplimiento a los protocolos de atención que se encuentran en el manual de atención al ciudadano.