



**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**



**BOGOTÁ D.C JUNIO DE 2020**



## 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 Y/O RECLAMOS.....	10
6. FELICITACIONES .....	12
7. CANALES DE PQRSD .....	13
8. CONCLUSIONES .....	14



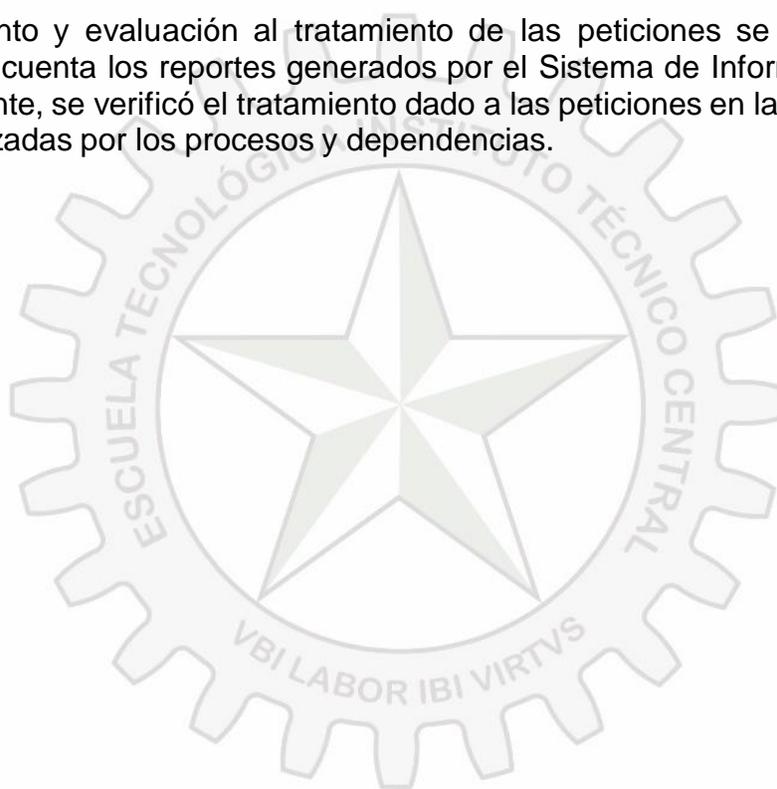
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



## 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 junio hasta el 14 de julio 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.



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 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 junio y el 14 de julio de 2020.



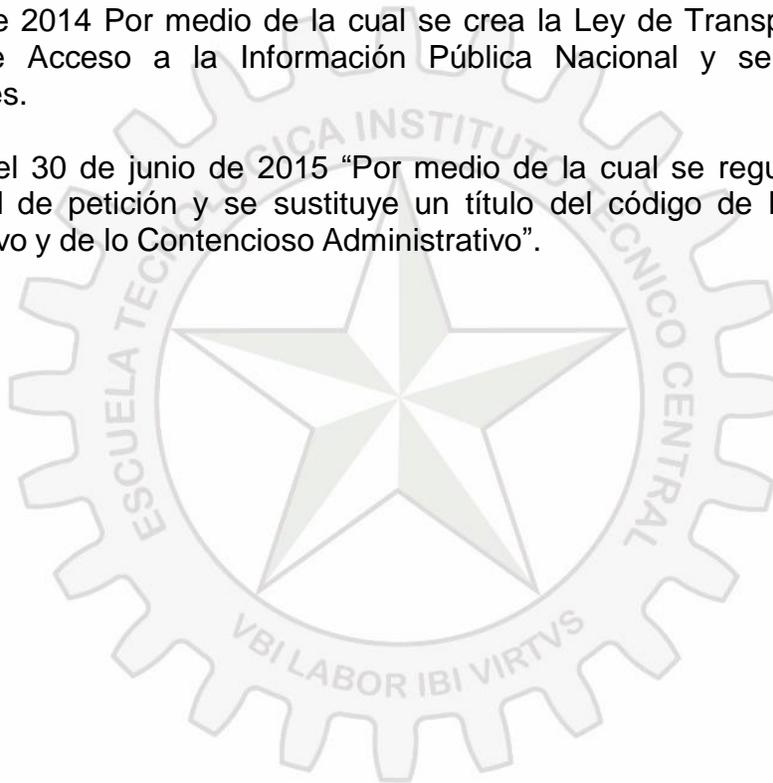


#### 4. MARCO NORMATIVO

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 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

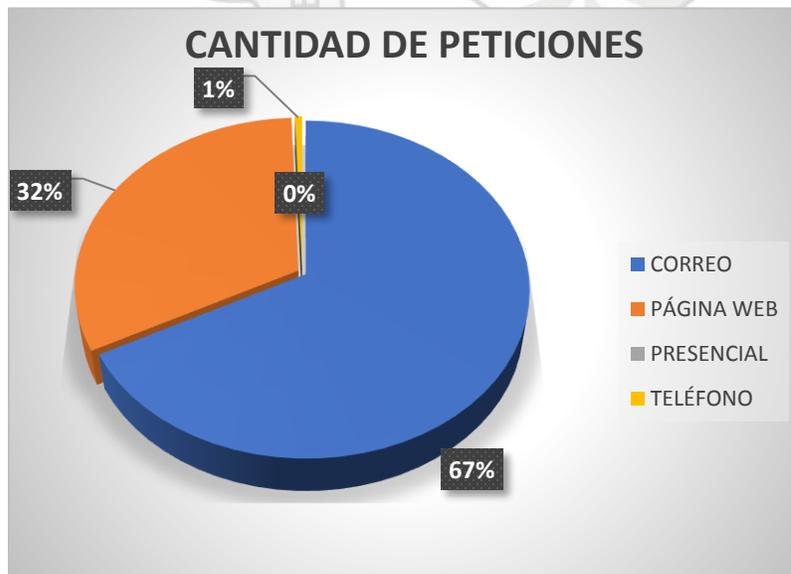
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 15 de junio hasta el 14 de julio de 2020, un total de **178 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 las peticiones por e-mail, con un porcentaje del 67%, seguido de las peticiones por página web con el 32% del total, con el 1% físico de la participación.



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
CORREO	120
PÁGINA WEB	57
PRESENCIAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>

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

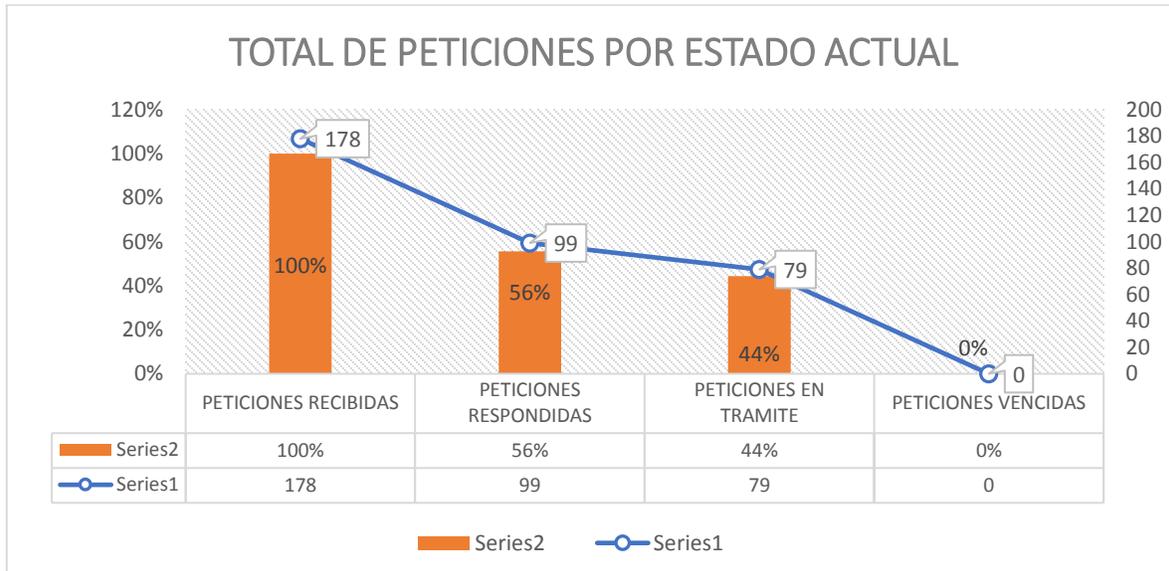


## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 15 de junio hasta el 14 de julio de 2020, son: Facultad de Sistemas con el 23% (41), del total de peticiones recibidas, seguida por la Facultad de Electromecánica con una participación del 12.9% (23) y el área de Tesorería, registrando un 9% (16) 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 junio hasta el 14 de julio de 2020:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Facultad de Sistemas	41	30	11	0	23,0%
Facultad de Electromecánica	23	14	9	0	12,9%
Tesorería	16	5	11	0	9,0%
Talento Humano	15	4	11	0	8,4%
Registro y Control	14	8	6	0	7,9%
Vicerrectoría Académica	12	6	5	1	6,7%
IBTI	11	10	1	0	6,2%
Facultad de Diseño de Maquinas	10	8	2	0	5,6%
Facultad de Mecatrónica	9	5	4	0	5,1%
Rectoría	8	2	6	0	4,5%
Secretaría General	4	3	1	0	2,2%
Jurídica	4	0	4	0	2,2%
Facultad Procesos Industriales	3	1	2	0	1,7%
Vicerrectoría Administrativa	2	1	1	0	1,1%
Contabilidad	2	1	1	0	1,1%
Especializaciones	1	0	1	0	0,6%
Centro de Lenguas	1	0	1	0	0,6%
Planeación	1	0	1	0	0,6%
Bienestar Universitario	1	0	1	0	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>98</b>	<b>79</b>	<b>1</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 junio y el 14 de julio de 2020, fue “Petición general”, con el 64% (114) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con el 28.1% (50) y “Queja” con una participación de 5.6% (10).

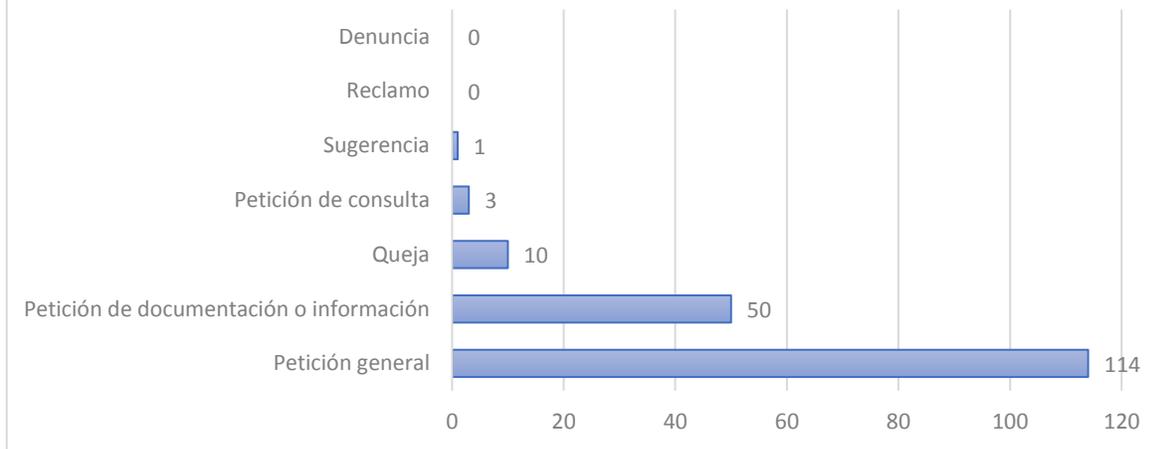
TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición general	114	64,0%
Petición de documentación o información	50	28,1%
Queja	10	5,6%
Petición de consulta	3	1,7%
Sugerencia	1	0,6%
Reclamo	0	0,0%
Denuncia	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>



SC-CER733050

SL-CER733052

### CANTIDAD DE PETICIONES POR REQUERIMIENTO



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

### 5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

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

AREA / ASUNTO	EN TRAMITE	RESPONDIDAS	TOTAL
<b>RECTORIA</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Proceso liquidación de servicios Fabiola Mejía Barragán	1	0	1
Exclusión de estudiante de la red social de la ETITC Censura, represión y estigmatización	1	0	1
Decano Mecatrónica	1	0	1
<b>VICERRECTORIA ACADEMICA</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Cambio auxiliar facultad Sistemas	1	0	1
Atención en decanaturas	1	0	1
<b>IBTI</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Desbloqueo usuario padre de familia	0	1	1
<b>FACULTAD DE MECATRONICA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Inconformidad en notas	1	0	1

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



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Queja de Nota y Remedial Sistemas de control 3	0	1	1
<b>FACULTAD DE SISTEMAS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
PQR/Queja contra los docentes/ingeniera sistemas /	1	0	1
<b>VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Queja por servicio de atención al ciudadano.	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

De la cantidad total de 10 QUEJAS y RECLAMOS interpuestos durante el 15 de junio al 14 de julio de 2020; al finalizar el periodo, 2 se encuentran respondidas y 8 están en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 15 de junio hasta el 14 de julio de 2020, de las **PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 99 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 56%, y en trámite se encuentran las 79, las cuales corresponden al 44%, 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	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



## 6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 15 de junio y el 14 de julio, no hubo radicación de felicitaciones, debido a la contingencia sanitaria por COVID-19 establecido por el Gobierno Nacional por lo que no se realizó la recolección de la evaluación del servicio prestado en los buzones.





## 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".

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



## 8. CONCLUSIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano presenta las conclusiones 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. El trámite de las peticiones presentadas por la ciudadanía se gestionaron dentro de los términos de Ley y con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Manual de atención al Ciudadano”.
2. Se socializaron 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.