

**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 MARZO 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 Marzo 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 31 de Marzo 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 Marzo de 2017, un total de 256 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 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 55%, 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	127
EMAIL	72
PAGINA WEB	31
TOTAL	230



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 Marzo 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	1	0	1	0,4%
INSTITUTO DE BACHILLERATO TÉCNICO INDUSTRIAL ...	2	0	2	0,9%
RECTORÍA	19	0	19	8,3%
SECRETARÍA GENERAL	158	5	153	68,7%
TALENTO HUMANO	9	0	9	3,9%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	17	0	17	7,4%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0	4	1,7%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA	13	0	13	5,7%
JURÍDICA	7	0	7	3,0%
TOTAL PETICIONES	230	5	225	100%

Se evidencia que 5 de las peticiones, representando el 2 % 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 Marzo de 2017, fue Solicitud de Información, con el 35% (89) del total de requerimientos recibidos a través del Sistema de gestión documental SEVENET, seguido de los envíos de información, trámite educación superior estudiantes y demás tal como se muestra en la siguiente tabla:

TIPO PETICIÓN	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	2%
ENVIO DE INFORMACION	19%
QUEJA Y/O RECLAMO	5%
SOLICITUD DE INFORMACION	39%
SOLICITUD DOCUMENTOS	7%
TRÁMITE BACHILLERATO	4%
TRAMITE EDUCACIÓN SUPERIOR DOCENTES	2%
TRÁMITE EDUCACIÓN SUPERIOR ESTUDIANTES	11%
TRÁMITE PAGO IBTI	0%
TRAMITE PAGO SEMESTRE	4%
TRÁMITE ADMINISTRATIVO	7%
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
888	03/03/2017	JUAN CAMILO ESTUPIÑAN BARON ESTUDIANTE PES (1...	QUEJA ANTE EL PROFESOR JORGE CABALLERO	VICERRECT ORÍA ACADÉMICA	RESPONDIDO
941	08/03/2017	ESTAMPADOS ROBERTS PRENDAS ()	CORREO DENUNCIA POR CONDUCTOR INTOLERANTE RUTA 17	BIENESTAR UNIVERSITA RIO	RESPONDIDO
1012	16/03/2017	JUAN JOSE JAMAICA ZAMBRANO ()	CORRE INCONVENIENTES MAL FUNCIONAMIENTO Y SOL REPA...	SECRETARÍ A GENERAL	RESPONDIDO
1016	17/03/2017	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION ()	ENVIO TRASLADO DE QUEJA SIAF-4090004-16	JURÍDICA	RESPONDIDO
1017	17/03/2017	ANDRES RICARDO ROPERO LOPEZ ()	ENVIO INQUIETUD CON LAS CLASESDE INGENERIA DE SOFT...	SECRETARÍ A GENERAL	RESPONDIDO
1089	28/03/2017	SALMA JULIETH BARRERA SASTRE ESTUDIANTE BTI (10008...	QUEJA SALON MAL ESTADO ESTUDIANTES DE 801	SECRETARÍ A GENERAL	RESPONDIDO
1093	28/03/2017	VICTOR SAENZ ()	RECLAMO FRENTE A FALTA DE SEGURIDAD DE LA SEDE CAR...	SECRETARÍ A GENERAL	RESPONDIDO
1098	29/03/2017	JANIZ VALENTINA LEAL GUZMAN ESTUDIANTE BTO (100118...	QUEJA POR SILLA DAÑADA EN EL SALON 804	SECRETARÍ A GENERAL	RESPONDIDO
1108	29/03/2017	DANIEL FRANCISCO DELGADO HERNANDEZ ()	PAGINA QUEJA POR CAMBIO DE FECHA DE CEREMONIA DE G...	SECRETARÍ A GENERAL	RESPONDIDO
1111	29/03/2017	ANDERSON CRUZ ()	PAGINA QUEJA POR NO CUMPLIR CON HORARIO EN BIBLIOT...	SECRETARÍ A GENERAL	RESPONDIDO
1132	31/03/2017	LEONARDO GOMEZ ROCHA ()	CORREO INCONVENIENTE RUTA ESCOLAR ZONA EN ENGATIVA...	SECRETARÍ A GENERAL	RESPONDIDO

De la cantidad total de 11 QUEJA Y/O RECLAMO interpuestos durante el mes de Marzo de 2017 al finalizar el mes todas fueron respondidas a tiempo.

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha del 1° al 31 de marzo, de las 230 solicitudes ciudadanas recibidas durante dicho mes en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas dentro de los términos 225 Peticiones ciudadanas, que representa un porcentaje del 98%, 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 2% restante (5 peticiones sin responder), se encuentran en su trámite correspondiente.

Teniendo en cuenta la cantidad total de PQRSD pendientes de responder a 28 de Febrero de 2017 representados en 180, durante el mes de Marzo de 2017 fueron respondidas 142 PQRSD.