



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



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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

MARZO DE 2020

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



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 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS.....	10
6. FELICITACIONES	12
7. CANALES DE PQRSD	13
8. RECOMENDACIONES.....	14



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



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 marzo hasta el 14 de abril 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 marzo y el 14 de abril 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

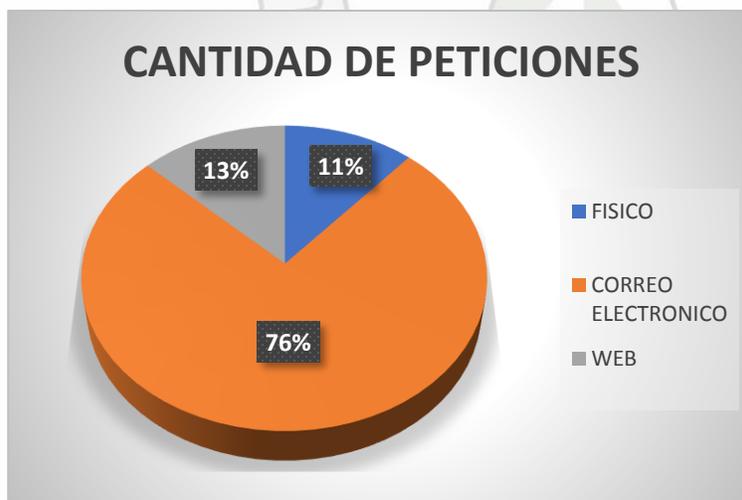
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 15 de marzo hasta el 14 de abril de 2020, un total de **70 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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 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, por e-mail con el 76% del total, seguido por el canal de página web con un porcentaje del 13%; por último, el canal presencial con un porcentaje del 11% de la participación.



CANAL	CANTIDAD DE PETICIONES
CORREO	53
PÁGINA WEB	9
PRESENCIAL	8
TOTAL	70

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 marzo hasta el 14 de abril de 2020, son: Facultad de Electromecánica con el 17.1% (12), del total de peticiones recibidas, seguida de la Facultad de Sistemas con una participación del 10% (7) y el área de registro y control, registrando un 10% (7) del total de las peticiones recibidas.

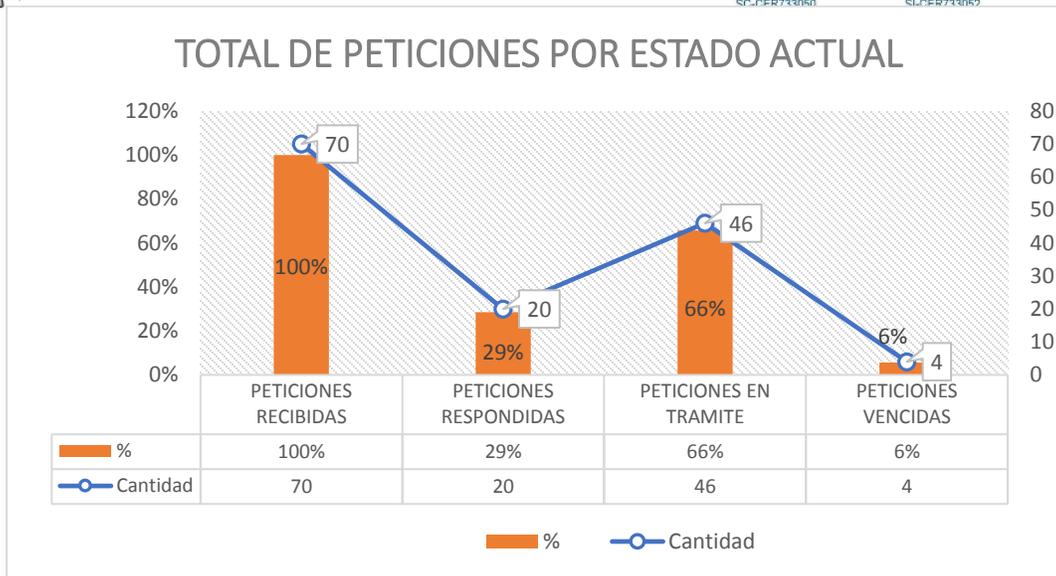
A continuación, se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones desde el 15 de marzo hasta el 14 de abril de 2020:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Facultad de Electromecánica	12	1	11	0	17,1%
Facultad de Sistemas	7	3	4	0	10,0%
Registro y Control	7	4	3	0	10,0%
Tesorería	7	1	6	0	10,0%
IBTI	6	5	1	0	8,6%
Facultad Procesos Industriales	6	0	6	0	8,6%
Talento Humano	5	1	2	2	7,1%
Facultad de Diseño de Maquinas	4	3	1	0	5,7%
Vicerrectoría Académica	4	0	4	0	5,7%
Jurídica	2	1	1	0	2,9%
Vicerrectoría Administrativa	2	0	1	1	2,9%
Gestión de Informática y Comunicaciones	2	0	2	0	2,9%
Secretaría General	2	0	1	1	2,9%
Biblioteca	1	1	0	0	1,4%
Rectoría	1	0	1	0	1,4%
Facultad de Mecatrónica	1	0	1	0	1,4%
ORII	1	0	1	0	1,4%
TOTAL	70	20	46	4	100%



SC-CER733050

SLC-CER733052



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

PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 15 de marzo y el 14 de abril de 2020, fue “Petición general”, con el 87.1% (61) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de consulta” con una participación de 7.1% (5) y “Reclamo” con el 2.9% (2).

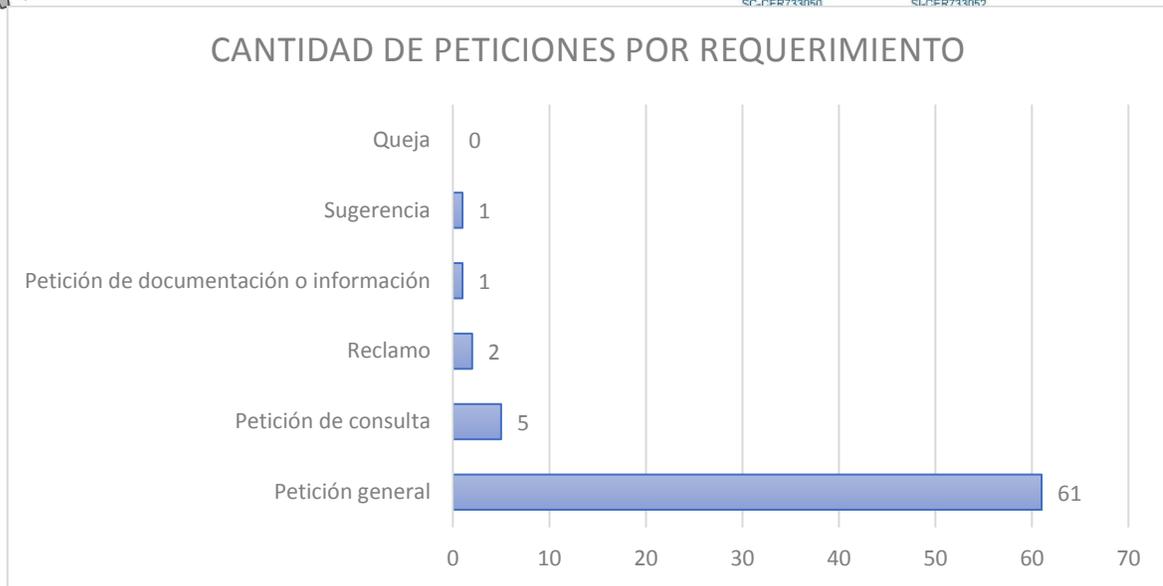
TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Petición general	61	87,1%
Petición de consulta	5	7,1%
Reclamo	2	2,9%
Petición de documentación o información	1	1,4%
Sugerencia	1	1,4%
Queja	0	0,0%
Denuncia	0	0,0%
TOTAL	70	100%



SC-CER733050



SL-CER733052



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

5.3 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
IBTI		2	2
Uniformes		1	1
Información de clases virtuales bachillerato		1	1
TOTAL	0	2	2

De la cantidad total de 2 QUEJAS interpuestas durante el 15 de marzo hasta el 14 de abril de 2020, al finalizar el periodo, su totalidad se encuentran respondidas.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 15 de marzo hasta el 14 de abril de 2020, de las **70 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 66 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 94.2%, 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 5.7% restante (4 PQRSD), se encuentra en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

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



Radicado	Asunto	Destinatario	Días de gestión de más
2151-2020	DERECHO DE PETICIÓN	ARIEL TOVAR GÓMEZ	1 - 5 Días
2165-2020	SEGUIMIENTO A DERECHO DE PETICIÓN	FELIX JORGE ZEA ARIAS	1 – 5 Días
2179-2020	DERECHO DE PETICIÓN	FELIX JORGE ZEA ARIAS	1 – 4 Días
2187-2020	TRASLADO DE COMUNICACIÓN RADICADO	Edgar Mauricio López Lizarazo	1 – 5 Días

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





SC-CER733050



SI-CER733052



6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 15 de marzo y el 14 de abril, 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 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/buscar/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	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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.