

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C, MAYO 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.....	11
CONCLUSIONES.....	13
RECOMENDACIONES.....	14

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECLAMOS 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 del 01 al 15 de Mayo 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, reclamos 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, reclamos 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 15 de Mayo 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 del 01 al 15 de Mayo de 2017, un total de 87 PQRSD interpuestas y radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

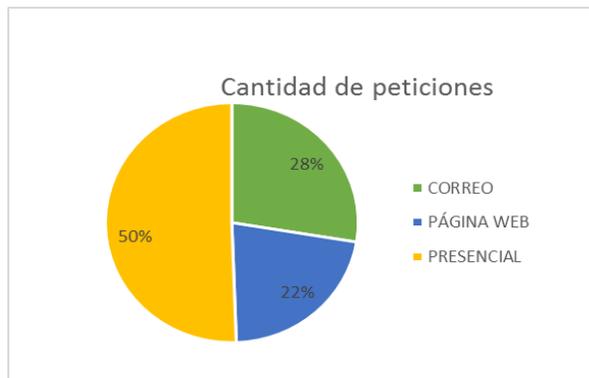
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de SEVENET:

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, reclamos 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 50%, seguido de las peticiones vía email y la página web, para este mes no se presentaron solicitudes por el canal telefónico.

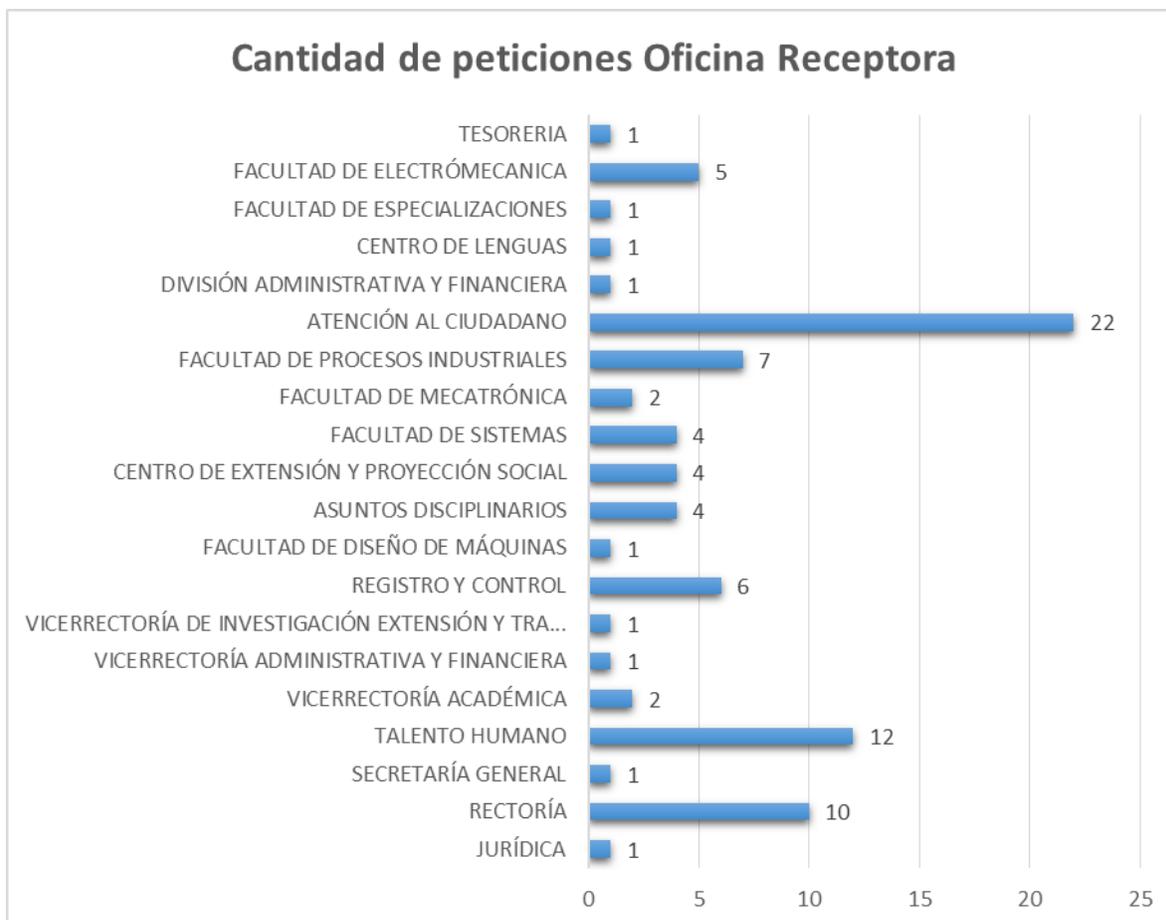
Canal	Cantidad de peticiones
PRESENCIAL	44
EMAIL	24
PAGINA WEB	19
TOTAL	87



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 PQRSD durante el 01 al 15 de Mayo 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	4	4	0	4,60%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	22	0	22	25,29%
CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	4	0	4	4,60%
CENTRO DE LENGUAS	1	0	1	1,15%
DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	1	1,15%

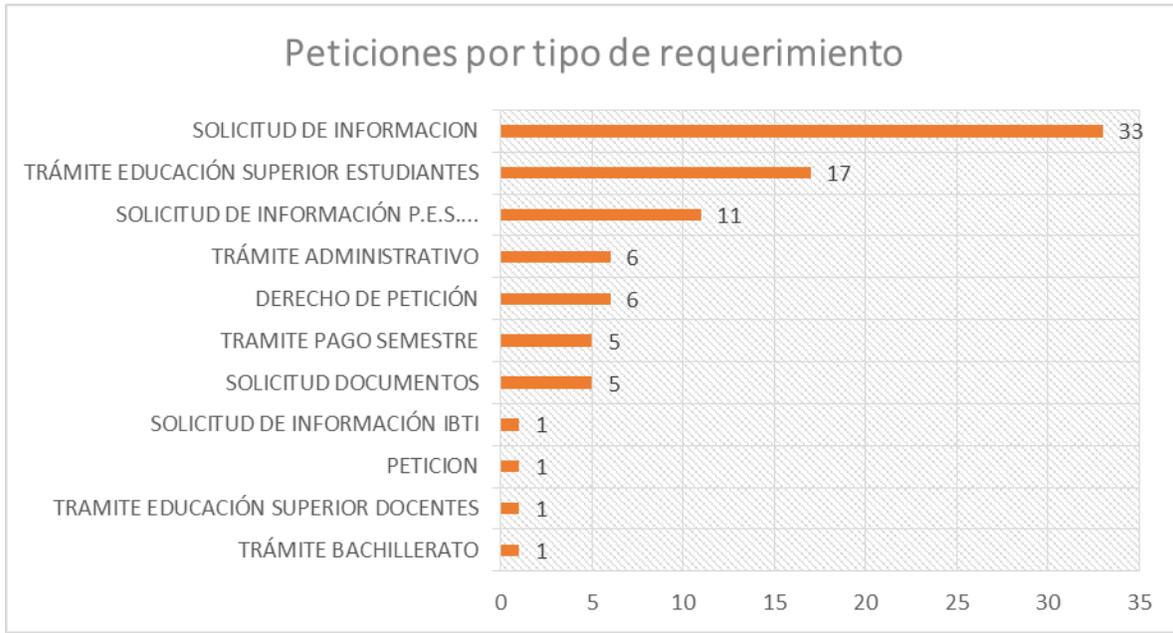
FACULTAD DE DISEÑO DE MÁQUINAS	1	1	0	1,15%
FACULTAD DE ELECTRÓMECÁNICA	5	0	5	5,75%
FACULTAD DE ESPECIALIZACIONES	1	0	1	1,15%
FACULTAD DE MECATRÓNICA	2	2	0	2,30%
FACULTAD DE PROCESOS INDUSTRIALES	7	1	6	8,05%
FACULTAD DE SISTEMAS	4	0	4	4,60%
JURÍDICA	1	1	0	1,15%
RECTORÍA	10	3	7	11,49%
REGISTRO Y CONTROL	6	0	6	6,90%
SECRETARÍA GENERAL	1	1	0	1,15%
TALENTO HUMANO	12	10	2	13,79%
TESORERÍA	1	1	0	1,15%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	1	1	2,30%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	0	1,15%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN EXTENSIÓN Y TRA...	1	0	1	1,15%
TOTAL PETICIONES	87	26	61	100%

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el 01 al 15 de Mayo de 2017, fue Solicitud de Información, con el 38% (33) del total de requerimientos recibidos a través del sistema de gestión documental SEVENET, seguido de los trámites Educación Superior estudiantes y demás tal como se muestra en la siguiente tabla:

TIPO PETICIÓN	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	38%
TRÁMITE EDUCACIÓN SUPERIOR ESTUDIANTES	20%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN P.E.S....	13%
DERECHO DE PETICIÓN	7%
TRÁMITE ADMINISTRATIVO	7%
SOLICITUD DOCUMENTOS	6%
TRAMITE PAGO SEMESTRE	6%
TRÁMITE BACHILLERATO	1%

TRAMITE EDUCACIÓN SUPERIOR DOCENTES	1%
PETICION	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN IBTI	1%
TOTAL	100%



5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

De la cantidad total de PQRSD recibidas durante el 01 al 15 de Mayo de 2017 se evidencia que no se interpusieron QUEJA Y/O RECLAMO por parte de los usuarios o ciudadanía en general.

La queja 1203 fue respondida oportunamente, entre tanto la 1294 aún se encuentra en trámite debido a que se coordina con planta física la solución del caso.

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha del 01 al 15 de mayo, de las 87 solicitudes ciudadanas recibidas durante dicho mes en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas 61 PQRSD ciudadanas que representa un porcentaje del 70%, 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 30% restante (26 peticiones), se encuentran en su trámite correspondiente.

Durante el 01 al 15 de Mayo de 2017 fueron respondidas las peticiones pendientes hasta el 30 de Abril de 2017 así:

N° RADICADO RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	REMITENTE	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	N° RADICADO RECIBIDO
1311	04/05/2017	LIDIANA MERA TANTALEAN ()	PAGINA SOL INF SOBRE CARRERAS ADMINISTRATIVAS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1364
1305	04/05/2017	EFCO COLOMBIA ()	CORREO SOL HOJAS DE VIDA DE EGRESADOS ETITC PARA O...	CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL.	1359
1303	04/05/2017	ALEXANDER MONSALVE GUTIERREZ ()	CORREO SOL INF EDUCACION SUPERIOR	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1357
1301	03/05/2017	ANDRES CABRA ()	PAGINA SOL INF SOBRE INSCRIPCIONES EDUCACIÓN ...	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1350
1299	03/05/2017	NUTRABIOTICS S.A.S ()	CORREO SOL DE VERIFICACIÓN ACADEMICA	REGISTRO Y CONTROL	1349
1297	03/05/2017	MARIA TERESA GUARIN ()	PAGINA SOL INF DE TELÉFONO Y CORREO DE CONTAC...	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1348

1292	02/05/2017	TATIANA RAMIREZ ()	CORREO SOL INF DE COMO IMPRIMIR RECIBO DE PAGO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1343
1300	02/05/2017	MARIA FERNANDA TORRES ()	CORREO SOL INF SOBRE LICITACIÓN PARA CAFETER&...	DIVISÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1340
1291	02/05/2017	ESTEVAN PINEDA ()	PAGINA SOL INF SOBRE INSCRIPCIONES A EDUCACIÓ...	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1338
1293	02/05/2017	KAREN JULIETH PULIDO ()	PAGINA PRESENTA INCONVENIENTES CON RECIBO DE PAGO ...	REGISTRO Y CONTROL	1337
1290	02/05/2017	EDISON PINZON ()	PAGINA SOL INF SOBRE CARRERA EDUCACIÓN SUPERI...	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1335
1289	02/05/2017	JOSE VEGA LOPEZ ()	PAGINA PRESENTO INCONVENIENTES AL MOMENTO DE INSCRIPCIONES.	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1334
1287	02/05/2017	BRAYAN BARRERA ()	CORREO SOL INF EDUCACION SUPERIOR	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1329

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 el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que los ciudadanos interponen ante la ETITC, la Oficina de Atención al Ciudadano realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos y de las Dependencias, así como también, por la alta dirección:

1. 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”.
2. Continuar el fortalecimiento de los servidores 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 cierre.
3. Forjar la cultura al interior de la ETITC para redireccionar las PQRSD a la oficina en el caso de ser presencial ó al correo de atención al ciudadano en el siguiente link atencionalciudadano@itc.edu.co para ser registradas en el software SEVENET.
4. Fortalecer los mecanismos de apoyo para tramitar, responder y realizar seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por toda la ciudadanía en general.
5. 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.