



**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 MAYO DE 2020**



SC-CER733050

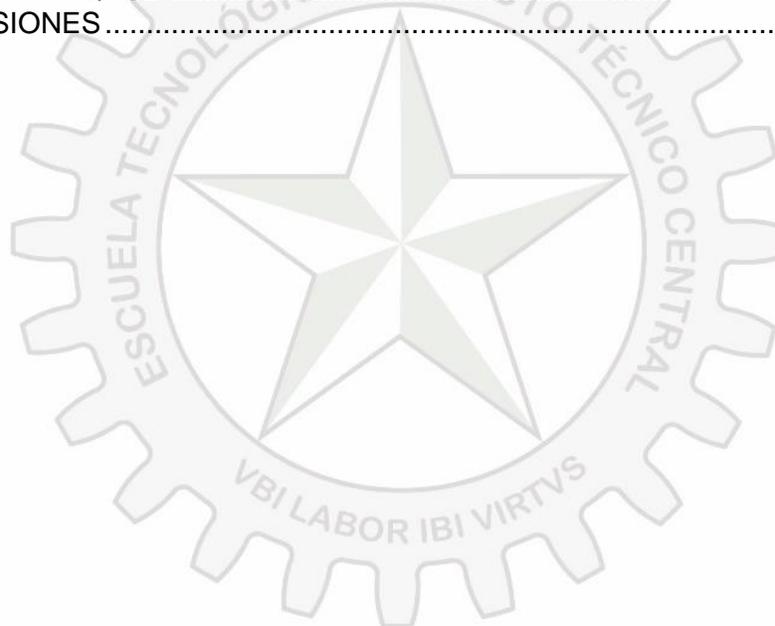


SI-CER733052



## 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<br>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 del 15 de mayo al 14 de junio 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.





SC-CER733050



SI-CER733052



### 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 mayo y el 14 de junio de 2020.



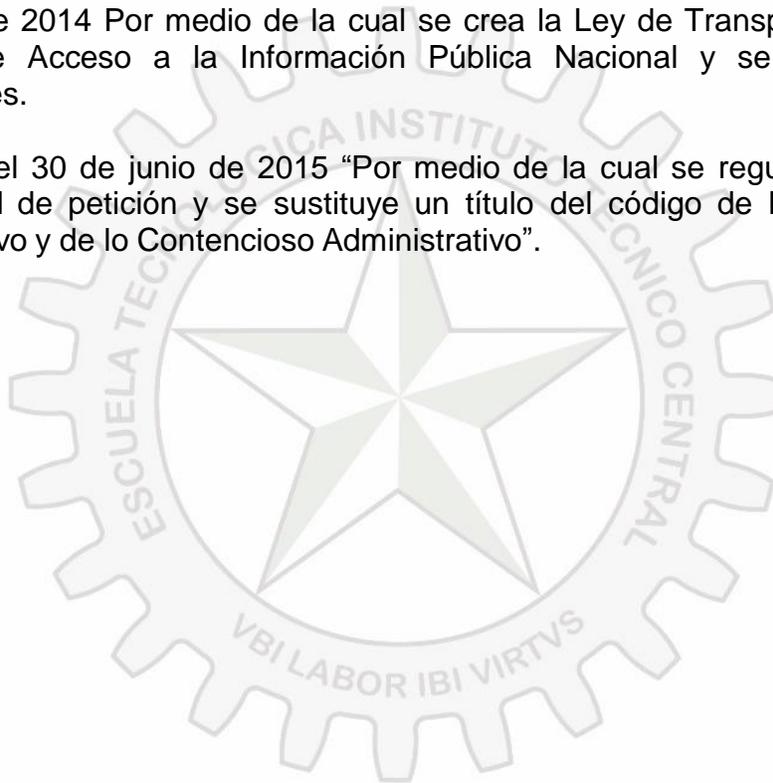


#### 4. MARCO NORMATIVO

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 mayo al 14 de junio de 2020, 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 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 las peticiones por e-mail, con un porcentaje del 55%, seguido de las peticiones por página web con el 44% del total, con el 2% presencial de la participación.



| CANTIDAD DE PETICIONES |            |
|------------------------|------------|
| Correo Electrónico     | 110        |
| Web                    | 88         |
| Físico                 | 4          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>202</b> |

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

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

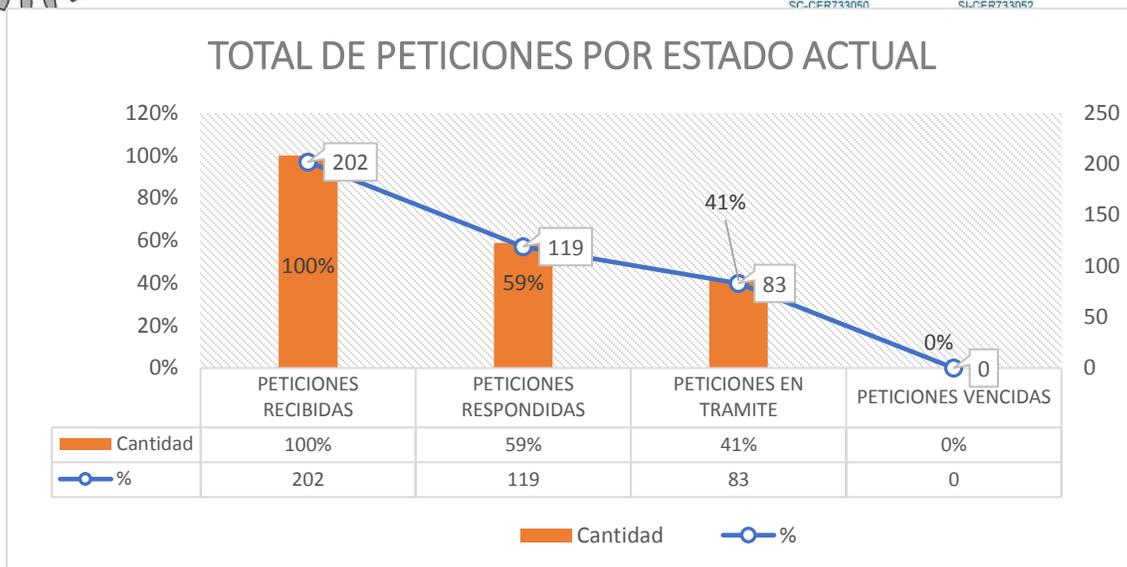


## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 15 de mayo y el 14 de junio de 2020, son: Facultad de Sistemas con el 35.1% (71), del total de peticiones recibidas, seguida por el área de Registro y Control con una participación del 8.9% (18), la Vicerrectoría Académica y Bienestar Institucional, registrando un 8.4% (17) del total de las peticiones recibidas.

A continuación, se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones del 15 de mayo al 14 de junio de 2020:

| DEPENDENCIA                         | PETICIONES RECIBIDAS | PETICIONES RESPONDIDAS | PETICIONES EN TRAMITE | PETICIONES VENCIDAS | % DE PARTICIPACION |
|-------------------------------------|----------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------|
| Facultad de Sistemas                | 71                   | 40                     | 31                    |                     | 35,1%              |
| Registro y Control                  | 18                   | 14                     | 4                     |                     | 8,9%               |
| Vicerrectoría Académica             | 17                   | 11                     | 6                     |                     | 8,4%               |
| Bienestar Institucional             | 17                   | 11                     | 6                     |                     | 8,4%               |
| Facultad de Procesos                | 15                   | 11                     | 4                     |                     | 7,4%               |
| Facultad de Electromecánica         | 13                   | 6                      | 7                     |                     | 6,4%               |
| Facultad de Mecatrónica             | 10                   | 8                      | 2                     |                     | 5,0%               |
| Tesorería                           | 8                    | 2                      | 6                     |                     | 4,0%               |
| Secretaría General                  | 8                    | 8                      |                       |                     | 4,0%               |
| Talento Humano                      | 6                    |                        | 6                     |                     | 3,0%               |
| Facultad de Diseño                  | 6                    | 3                      | 3                     |                     | 3,0%               |
| Rectoría                            | 4                    | 1                      | 3                     |                     | 2,0%               |
| Especializaciones                   | 3                    | 2                      | 1                     |                     | 1,5%               |
| Jurídica                            | 2                    |                        | 2                     |                     | 1,0%               |
| Vicerrectoría Administrativa y Fra. | 2                    | 2                      |                       |                     | 1,0%               |
| Gestión IT                          | 2                    |                        | 2                     |                     | 1,0%               |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>202</b>           | <b>119</b>             | <b>83</b>             | <b>0</b>            | <b>100%</b>        |

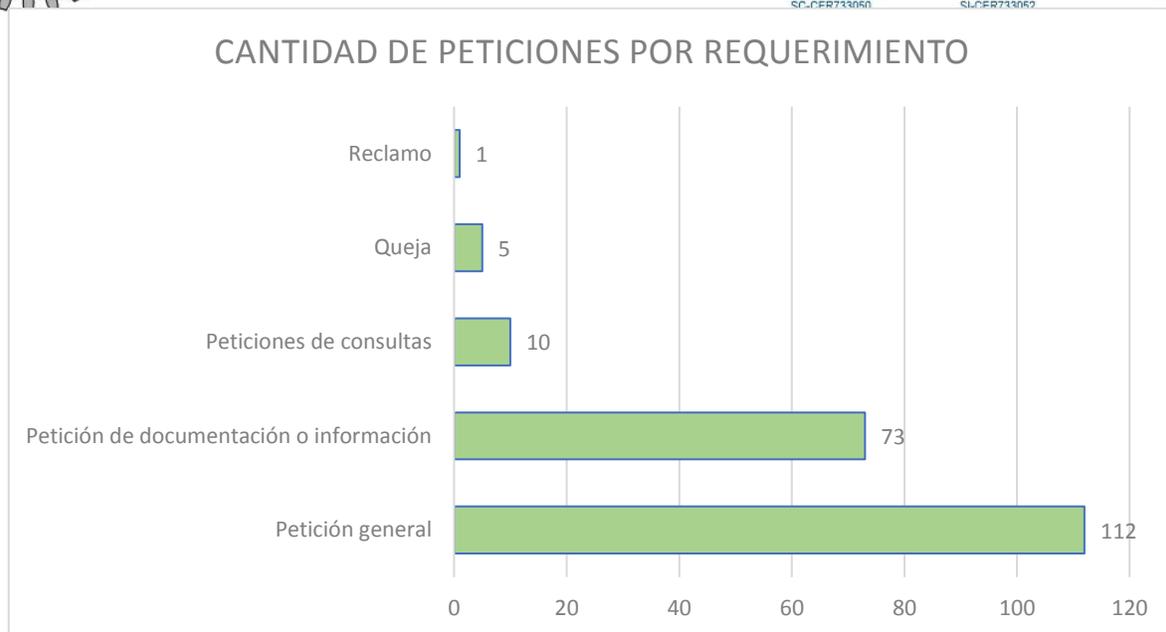


Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

### 5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 15 de mayo y el 14 de junio de 2020, fue “Petición general”, con el 55.7% (112) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con el 36.1% (73) y “Petición de consulta” con una participación de 5% (10).

| TRÁMITE                                 | CANTIDAD DE PETICIONES | PORCENTAJE  |
|---|------------------------|-------------|
| Petición general                        | 112                    | 55,4%       |
| Petición de documentación o información | 73                     | 36,1%       |
| Peticiones de consultas                 | 10                     | 5,0%        |
| Queja                                   | 5                      | 2,5%        |
| Reclamo                                 | 1                      | 0,5%        |
| Denuncia                                | 1                      | 0,5%        |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>202</b>             | <b>100%</b> |



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

#### QUEJAS

| Dependencia/Asunto  | Cantidad |
|---|----------|
| <b>Bienestar Institucional</b>                                    | <b>1</b> |
| Desbloqueo usuario padre de familia                               | 1        |
| <b>Gestión IT</b>   | <b>1</b> |
| Bloqueo IP para ingresar a Gnosoft                                | 1        |
| <b>Vicerrectoría Académica</b>                                    | <b>3</b> |
| Beneficios otorgados por el Gobierno a la comunidad académica ITC | 1        |
| Por Decano de Mecatrónica   | 1        |
| solicitud inscripción a validación de materia telemática          | 1        |
| <b>Total</b>  | <b>5</b> |

De la cantidad total de 5 QUEJAS interpuestos durante el 15 de mayo hasta el 14 de junio de 2020, al finalizar el periodo, su totalidad se encuentran respondidas.

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



## RECLAMOS

| Dependencia/Asunto                         | Cantidad |
|--|----------|
| <b>Vicerrectoría Académica</b>             | <b>1</b> |
| Desacuerdo medidas económicas transitorias | 1        |
| <b>Total general</b>                       | <b>1</b> |

El RECLAMO interpuesto durante el 15 de mayo hasta el 14 de junio de 2020, al finalizar el periodo, se encuentra respondido

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 15 de mayo hasta el 14 de junio de 2020, de las **PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 202 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 100%, 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*”.



SC-CER733050



SI-CER733052



## 6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 15 de mayo y el 14 de junio, 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.





SC-CER733050



SI-CER733052



## 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.

