

**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 OCTUBRE 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
CONCLUSIONES.....	13
RECOMENDACIONES	14

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 16 de septiembre hasta el 15 de octubre 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 interpuestas 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 16 de septiembre y el 15 de octubre 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

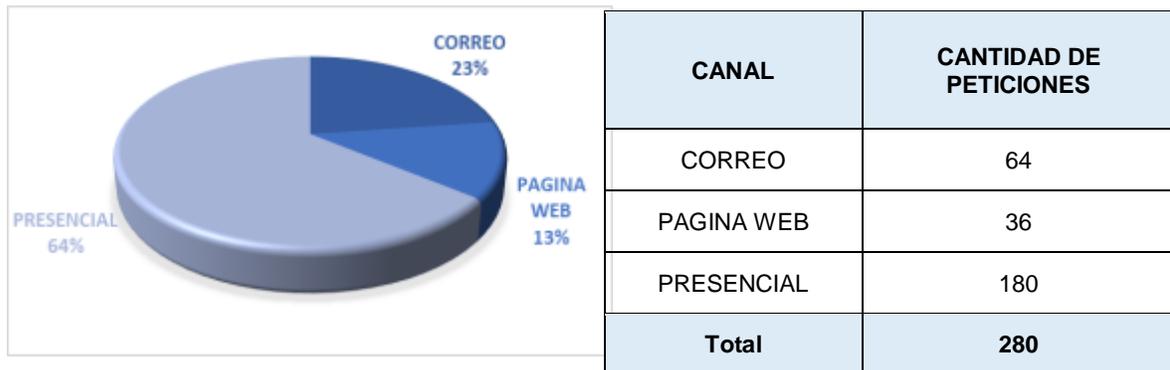
De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de gestión documental - SEVENET, se encuentran registradas desde el 16 de septiembre hasta el 15 de octubre de 2017, un total de **280 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de 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, telefónico y presencial), 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 64%, seguido de las peticiones vía email con el 23%, y por página web el 13% de la participación, para este mes no se presentaron solicitudes por el canal telefónico.



Fuente: Reporte generado a través de SEVENET- Oficina de Correspondencia

5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de septiembre hasta el 15 de octubre de 2017, son: Rectoría con el 21.1% (59), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Vicerrectoría Académica con una participación del 17.1% (48) y la Talento Humano, registrando un 12.9% (36) 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 16 de septiembre hasta el 15 de octubre de 2017:

DEPENDENCIA	PETICIONES RESPONDIDAS	PENDIENTES	PQRSD SIN RESPUESTA	PQRSD RECIBIDAS	% DE PARTICIPACION
Asuntos disciplinarios	1	0	1	2	0,7%
Bienestar Universitario	1	0	0	1	0,4%
Centro de Extensión y proyección social	3	0	0	3	1,1%
Centro de Lenguas	1	0	0	1	0,4%
Contabilidad	3	0	0	3	1,1%
Facultad de Diseño de Máquinas	3	1	0	4	1,4%
Facultad de Electromecánica	7	0	1	8	2,9%
Facultad de Especializaciones	0	1	1	2	0,7%
Facultad de Mecatrónica	1	0	0	1	0,4%
Facultad de Procesos Industriales	2	0	0	2	0,7%
Facultad de Sistemas	18	0	0	18	6,4%
Infraestructura y soporte técnico	2	0	0	2	0,7%

Instituto de Bachillerato Técnico Industria	10	0	0	10	3,6%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	1	0	0	1	0,4%
Oficina Jurídica	3	1	1	5	1,8%
Planeación y Desarrollo	1	0	0	1	0,4%
Rectoría	38	12	9	59	21,1%
Registro y Control	32	1	0	33	11,8%
Secretaría General	20	2	2	24	8,6%
Talento Humano	17	9	10	36	12,9%
Vicerrectoría Académica	36	9	3	48	17,1%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6	3	0	9	3,2%
Vicerrectoría de Investigación	7	0	0	7	2,5%
TOTAL	213	39	28	280	100%

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de septiembre y el 15 de octubre de 2017, fue “Solicitud de Información”, con el 59.6% (167) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SEVENET, seguido de “Derecho de petición de interés general” con una participación de 38.2% (107) y “Quejas” con el 2.1% (6).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	167	59,6%
SUGERENCIA	0	0,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	107	38,2%
QUEJA Y/O RECLAMO	6	2,1%
TOTAL GENERAL	280	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
2583	21/09/2017 - 04:21 PM	DANIEL MAURICIO RIASCOS PARDO	QUEJA DOCENTE	Facultad de Sistemas	RESPONDIDO
2614	26/09/2017 - 07:47 AM	JAILY GUZMAN	CORREO QUEJA ATENCION A BANCO DE ALIMENTOS	Bienestar Universitario	RESPONDIDO
2653	28/09/2017 - 05:58 PM	DIANA MARCELA VALENCIA SALCEDO	SOL. CORRECTIVOS HECHOS ACONTECIDOS EL 27...	Talento Humano	SIN RESPUESTA
2656	29/09/2017 - 08:25 AM	JULIAN FIGUEROA	QUEJA DENUNCIA ENCONTRA DOCENTE	Instituto de Bachillerato Técnico Industria	RESPONDIDO

2660	29/09/2017 - 03:46 PM	JESSICA MILENA GOMEZ MARTINEZ	SOL ADICION CURSO EXTRAOFICIAL	Facultad de Sistemas	RESPONDIDO
2669	02/10/2017 - 10:33 AM	GLORIA INES DIAZ ROJAS	QUEJA HECHOS OCURRIDOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL ETITC	Instituto de Bachillerato Técnico Industria	RESPONDIDO

De la cantidad total de 6 QUEJAS Y/O RECLAMOS interpuestos durante el 16 de septiembre hasta el 15 de octubre de 2017, al finalizar el periodo, 1 de ellas se encuentra sin respuesta.

A continuación, se relacionan las quejas de meses anteriores a las cuales en este periodo se les dio respuesta

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	REMITENTE	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
2253	18/08/2017 - 07:58 AM	JORGE NELSON PALENCIA MOGOLLÓN	CORREO SOL GESTION ACTA DE PROCEDIMIENTO INTERNO	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	RESPONDIDA CON 2657
2426	01/09/2017 - 08:46 PM	NELSON DAVID URIBE CALDERON	PAGINA QUEJA PRECIOS CAFETERIA	Rectoría	RESPONDIDA CON 2326
2487	11/09/2017 - 07:43 AM	JEHSON JAVIER ORDOÑEZ	CORREO QUEJA POR NO RESPUESTA A D.P	Facultad de Electromecánica	RESPONDIDA CON 2630
1488	23/05/2017 - 06:49 AM	WILSON ANGARITA	CORREO QUEJA SERVICIO DE VIGILANCIA	Talento Humano	RESPONDIDA CON 2818
2253	18/08/2017 - 07:58 AM	JORGE NELSON PALENCIA MOGOLLÓN	CORREO SOL GESTION ACTA DE PROCEDIMIENTO INTERNO	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	RESPONDIDA CON 2657

De conformidad con el reporte generado a través de SEVENET, con fecha desde el 16 de septiembre hasta el 15 de octubre de 2017, de las **280 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 252 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 90%, 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 10% restante (28 PQRSD), se encuentran respuestas parciales durante el tiempo dentro de los términos establecidos por la ley.

Número de Requerimientos	Días de gestión de más
8	1-9 días
5	10-15 días
15	15 -30 días

CONCLUSIONES

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, 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: <http://www.itc.edu.co/es/contacto>
 - c. El correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co que se recepciona 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*".

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 a los servidores en temas relacionados con el manejo del aplicativo SEVENET, desde el registro de la petición hasta el cierre del trámite y así realizar un proceso de calidad en el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
4. Dar a conocer a los usuarios los diferentes canales que dispone la entidad para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia como lo son el canal presencial, telefónico, pagina web y correo electrónico.
5. Continuar generando cultura para el registro de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que se reciben en la Institución en el Sistema de Gestión Documental SEVENET.