

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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



BOGOTÁ D.C SEPTIEMBRE DE 2019

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	10
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS.....	11
6. FELICITACIONES	13
7. CANALES DE PQRSO	16
RECOMENDACIONES.....	17

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 agosto hasta el 15 de septiembre de 2019.

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 la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

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 agosto y el 15 de septiembre de 2019.

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

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”.

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

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

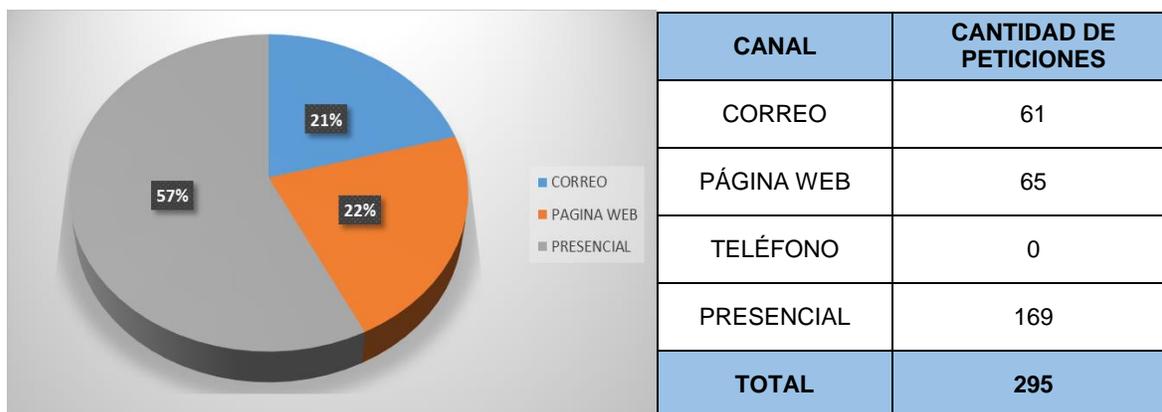
De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas desde el 16 de agosto hasta el 15 de septiembre de 2019, un total de **295 PQRSD** radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

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, telefónico 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 presencial, con un porcentaje del 57%, seguido de las peticiones por página web con el 22% del total, por el canal e-mail el 21%, y por último el canal telefónico con el 0% de la participación.



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

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

5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

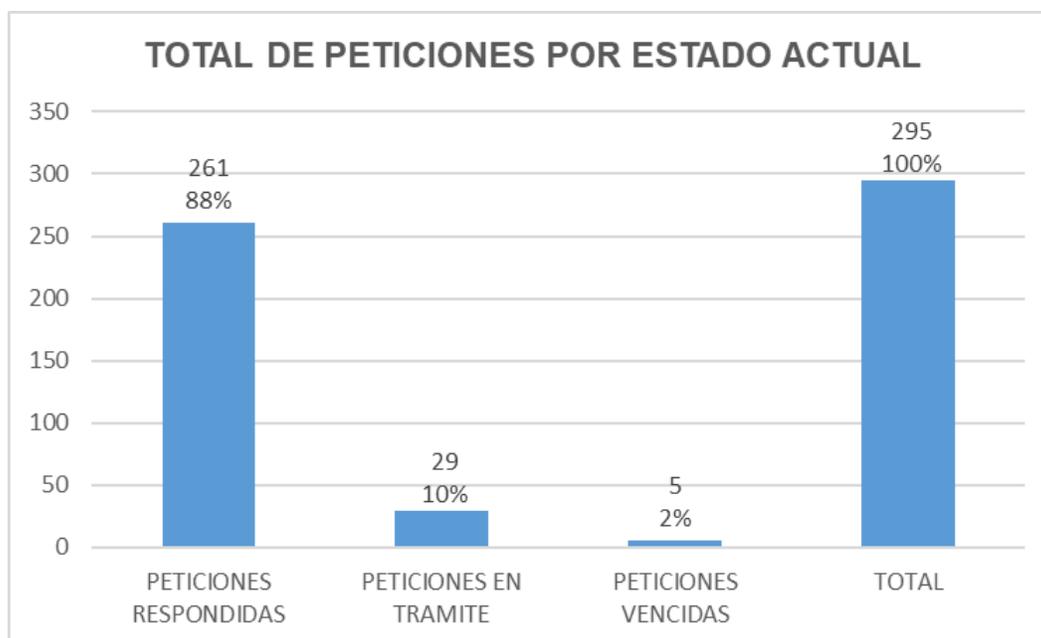
Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones durante el 16 de agosto hasta el 15 de septiembre de 2019, son: la Facultad de Electromecánica con el 23.73% (70), del total de peticiones recibidas, seguida de la Facultad de Sistemas con una participación del 19.66% (58) y Talento Humano, registrando un 9.49% (28) 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 agosto hasta el 15 de septiembre de 2019:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	% DE PARTICIPACION
Almacén	8	6	2	0	2,71%
Atención al Ciudadano	1	1	0	0	0,34%
Bienestar Universitario	3	0	3	0	1,02%
Contabilidad	1	1	0	0	0,34%
Especializaciones	2	2	0	0	0,68%
Facultad de Electromecánica	70	70	0	0	23,73%
Facultad de Mecánica	5	5	0	0	1,69%
Facultad de Mecatrónica	3	3	0	0	1,02%
Facultad de Procesos	14	14	0	0	4,75%
Facultad de Sistemas	58	57	1	0	19,66%
IBTI	19	14	5	0	6,44%
Oficina Jurídica	4	3	1	0	1,36%
Planeación	2	2	0	0	0,68%
Rectoría	16	13	3	0	5,42%
Registro y Control	16	16	0	0	5,42%

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

Secretaría General	8	6	2	0	2,71%
Talento Humano	28	18	6	4	9,49%
Talleres y Laboratorios	6	4	1	1	2,03%
Tesorería	16	16	0	0	5,42%
Vicerrectoría Académica	8	6	2	0	2,71%
Vicerrectoría Administrativa	5	4	1	0	1,69%
Vicerrectoría de Investigación	2	0	2	0	0,68%
TOTAL	295	261	29	5	100%



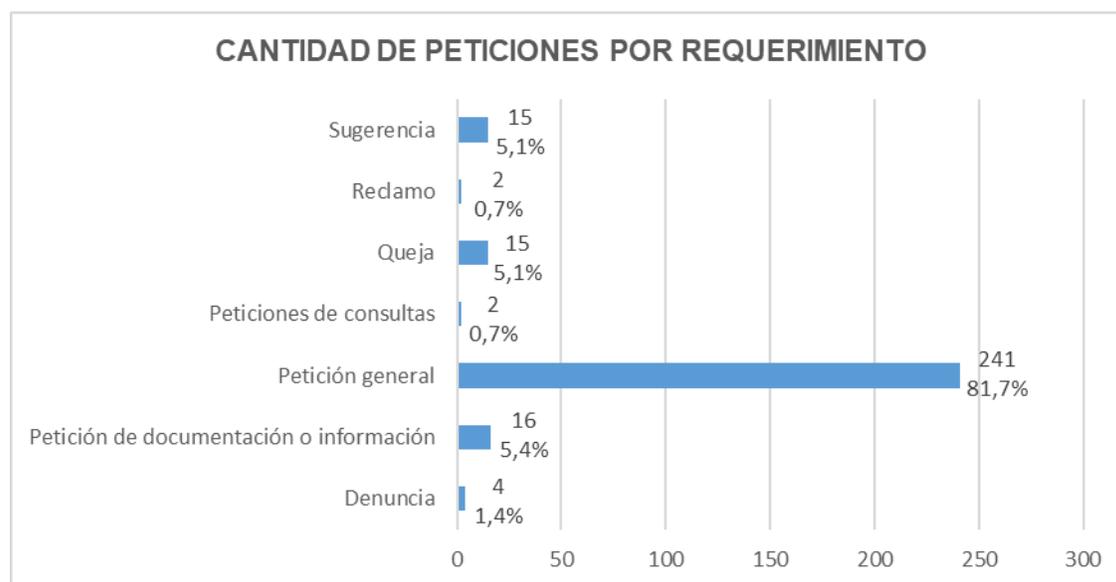
Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

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

5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 16 de agosto y el 15 de septiembre de 2019, fue “Petición general”, con el 81.7% (241) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Petición de documentación o información” con una participación de 5.4% (16) y “Queja” con el 5.1% (15).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	PORCENTAJE
Denuncia	4	1,4%
Petición de documentación o información	16	5,4%
Petición general	241	81,7%
Peticiones de consultas	2	0,7%
Queja	15	5,1%
Reclamo	2	0,7%
Sugerencia	15	5,1%
TOTAL	295	100%



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

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

5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos presentadas y el estado actual en que se encuentran

ÁREA / ASUNTO	EN TRÁMITE	RESPONDIDA	TOTAL
FACULTAD DE MECÁNICA		1	1
Denuncia		1	1
FACULTAD DE SISTEMAS		1	1
Atención decanatura de sistemas 23 agosto		1	1
IBTI	5		5
Critica	2		2
Queja	2		2
Queja hacia una actitud de la profesora de Sociales (Nancy Sotomayor)	1		1
RECTORÍA	2	4	6
Estado actual ruta 26	1		1
inconformidad rutas	1		1
Pésimo servicio ruta escolar		1	1
Queja rutas Areoexpresos		1	1
Ruta Escolar		1	1
Servicio al cliente y condiciones de Seguridad Empresa de Rutas Aeroexpresos Rusanur Ltda		1	1
SECRETARÍA GENERAL	1	2	3
Evaluación del servicio prestado	1		1
Mejorar atención al ciudadano en conmutador		1	1
Traslado Queja		1	1
TALENTO HUMANO		2	2
Incomodidad uniformes del personal administrativo PES		1	1

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

Respuesta. Abono deuda pendiente con la ETITC, solicitud de saldo.		1	1
TALLERES Y LABORATORIOS		1	1
Queja sección audiovisuales reactivación carnet		1	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	1	2
Evaluación del servicio prestado		1	1
Urgente para Rectoría	1		1
TOTAL	9	12	21

De la cantidad total de 21 QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS interpuestos durante el 16 de agosto hasta el 15 de septiembre de 2019, al finalizar el periodo, 12 de ellas se encuentran respondidas y 9 se encuentran en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, con fecha desde el 16 de agosto hasta el 15 de septiembre de 2019, de las **295 PQRSD** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, se encuentran atendidas o en el trámite correspondiente 290 Peticiones ciudadanas que representa un porcentaje del 98%, 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 2% restante (5 PQRSD), se encuentra en estado de caducidad por exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS	DÍAS DE GESTIÓN DE MÁS
5	1 - 9 Días

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

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

6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 16 de agosto y el 15 de septiembre se recibieron 48 felicitaciones por la gestión y atención prestada a los ciudadanos en los diferentes trámites, a continuación, se presenta el detalle de las felicitaciones:

RADICADO	ASUNTO	DESTINATARIO
5656-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5654-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5652-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5644-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5643-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5641-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5640-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5637-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5664-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5663-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5609-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5606-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5605-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
6149-2019	Felicitación	Bienestar Universitario
5623-2019	Felicitación	IBTI
5622-2019	Felicitación	IBTI

5621-2019	Felicitación	IBTI
5620-2019	Felicitación	IBTI
5617-2019	Felicitación	IBTI
6118-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5655-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5650-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5638-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
6111-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5670-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5653-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5649-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5642-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5639-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5636-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5660-2019	Felicitación	Centro de Lenguas
5658-2019	Felicitación	Centro de Lenguas
5647-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5645-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5632-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5631-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5630-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica

5629-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5628-2019	Felicitación	Rectoría
5626-2019	Felicitación	Rectoría
6122-2019	Felicitación	Secretaría General
5673-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5672-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5671-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5657-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
5611-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica
6124-2019	Felicitación	Bienestar Universitario
5669-2019	Felicitación	Vicerrectoría Académica

Los funcionarios que destacaron en el periodo comprendido entre el 16 de agosto y el 15 de septiembre por su eficiencia en el servicio prestado son:

- Sandra Hernández
- Diller Gaitán
- Angelica Soto
- Erika Marciales
- Carlos Vergara
- Angela Rodriguez
- Esperanza Cortes
- Johanna Barrera
- Carlos Hernández
- Claudia Nava
- Orfilia Bermúdez
- Sneider Chávez

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

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

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

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. 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.
3. 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.

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