



CIRCULAR INTERNA No. 04

DE: RECTORIA

PARA: TODAS LAS ÁREAS

ASUNTO: ACTUALIZACION AL TRÁMITE Y RESPUESTA A LAS PQRSD

FECHA: ABRIL 4 DE 2018

Reciban mi atento y cordial saludo:

A partir de la implementación de la ventanilla única de radicación en la ETITC y para dar cumplimiento a la gestión de las PQRSD, Artículo 14 de la Ley 1755 de junio 30 de 2015, a continuación se referencian los actuales lineamientos y las actualizaciones realizadas al trámite de 2018:

- Todo documento será enviado en Original al líder del área encargada de responder.
- Todas las PQRSD en los correos institucionales, por vía telefónica y/o presencial, se deben reenviar a atención al ciudadano, para ser centralizadas y radicadas en el aplicativo SEVENET, por los funcionarios de esta área.
- Todas las PQRSD, deben ser resueltas con el previo visto bueno del jurídico asignado.
- Para la asignación del número de radicado de las comunicaciones despachadas e internas será radicado en atención al ciudadano, labor que se realizará en los recorridos del día para entrega y recolección de los oficios en original y dos copias, a las 9:00 a.m., 11:00 a.m. y en la tarde a las 3:00 pm., en caso de requerir radicar oficios fuera de estos horarios, cada funcionario deberá dirigirse a la ventanilla única de radicación en Atención al ciudadano.
- Se recuerda a todos los funcionarios la importancia de verificar las diferentes bandejas que se disponen en el aplicativo SEVENET (recibida, interna y despachada), las cuales aportaran información relevante de las PQRSD y trámites internos de la entidad, a continuación encontrara la breve descripción:

Recibida: PQRSD asignada a cada dependencia.

Despachada: Copia de notificaciones realizadas.

Interna: Comunicaciones internas recibidas para la dependencia.



➤ El direccionamiento de PQRSD se hará de la siguiente forma:

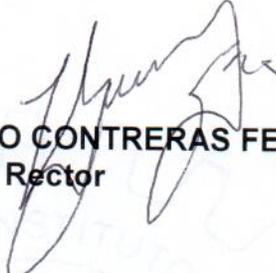
CLASE DE TRÁMITE RELACIONADO CON	DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTARÁN AL TRÁMITE Y A QUIEN SE ENVIARÁN
BACHILLERATO	<ul style="list-style-type: none"> Original a Director o Coordinadores IBTI Copia a Apoyo jurídica Copia a Secretaría General
DISCIPLINARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Original a Profesional Asuntos disciplinarios Copia a Secretaría General
JUZGADOS	<ul style="list-style-type: none"> Original a Profesional Especializado Jurídica Copia a Secretaría General
RECTORIA	<ul style="list-style-type: none"> Original a Rectoría Copia a Secretaría General
TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> Original a Profesional Gestión Talento Humano Copia a Profesional Asuntos Disciplinarios Copia a Secretaría General
VICERRECTORÍA ACADÉMICA Y PROGRAMAS EDUCACION SUPERIOR	<ul style="list-style-type: none"> Original a Vicerrector Académico o Decanos de Facultades Copia a Jurídico sgeneral Copia a Secretaría General
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Original a Vicerrectora Administrativa Y Financiera Copia a Jurídica Contratación Copia a Secretaría General
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Original a Vicerrector Investigación, Extensión y Transferencia Copia a Jurídico general Copia a Secretaría General

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, se deberán responder con el apoyo y la aprobación de los profesionales de cada área jurídica, teniendo en cuenta el tipo de PQRSD y los tiempos de respuesta, conforme a:

TIPO DE PQRSD	TIEMPO DE RESPUESTA
Petición general	15 días
Peticiones de documentos o información	10 días
Peticiones de consulta	30 días
Quejas y reclamos	15 días
Consultas a las autoridades en relación	30 días
Peticiones anónimas	15 días, se publicará en la página institucional



Las anteriores indicaciones son de estricto cumplimiento por los funcionarios y contratistas responsables, y de seguimiento por parte de Rectoría y Secretaría General de la ETITC.


Hno. JOSÉ GREGORIO CONTRERAS FERNÁNDEZ
Rector

Elaboró Janeth Peña S.

Revisó: Darío Sánchez U. 

Aprobó: Edgar M. López  Luis Eduardo Yunque M. 

GESTIÓN DOCUMENTAL

Original: GD (Serie: Circulares: 100-9-38)