

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

CIRCULAR No. 06 26 SEP 2017

DE: RECTORIA
PARA: TODAS LAS ÁREAS
ASUNTO: TRÁMITE PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRSD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.
FECHA: 25 DE SEPTIEMBRE DE 2017

Reciban mi atento y cordial saludo:

De conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, según el cual se dispone que en toda entidad pública debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; y de acuerdo al procedimiento GDO-PC-02 "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS"; se hace necesario aplicar y cumplir a cabalidad los lineamientos, criterios y demás procedimientos allí establecidos.

Desde ese contexto, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, se deberán responder oportunamente y de fondo todas las solicitudes allegadas a la Entidad; para tal efecto, a continuación, se recuerdan los términos legales de respuesta, así:

TIPO DE PQRSD	OPORTUNIDAD 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

Así las cosas, debe observarse el siguiente procedimiento de direccionamiento y radicación de las PQRSD recepcionadas por la entidad, las cuales serán acompañadas por los profesionales jurídicos de la ETITC y teniendo en cuenta el tipo de PQRSD y los tiempos de respuesta, de la siguiente manera:

- Todo documento será enviado en Original al líder del área encargada de dar la respuesta.
- Todas las PQRSD que se reciban por medio de los correos institucionales, de forma presencial, por vía telefónica, y demás canales, se deben remitir al área de atención al ciudadano, para ser ingresadas y radicadas de forma centralizada en SEVENET, por los funcionarios que se desempeñan en el área de atención al ciudadano, para poder realizar el respectivo trámite y seguimiento de las respuestas.
- Todas las PQRSD, deben ser resueltas por la misma área a la cual fue direccionada, con el previo visto bueno del jurídico asignado, solicitando con anticipación, el número de radicado con salida al área de atención al ciudadano y enviado por el medio solicitado por el peticionario.
- El direccionamiento de PQRSD se hará de la siguiente forma:

CLASE DE TRAMITE	DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTARAN EN EL TRAMITE Y A QUIEN SE ENVIARAN
BECHILLERATO	<ul style="list-style-type: none"> Original a DIRECTOR y COORDINADORES IBTI Copia a APOYO JURIDICA <p>Copia a SECRETARIO GENERAL</p>
EDUCACION SUPERIOR	<ul style="list-style-type: none"> Original a VICERRECTOR ACADEMICO Copia a PROFESIONAL ESPECIALIZADO JURIDICA <p>Copia a SECRETARIO GENERAL</p>
TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> Original a PROFESIONAL GESTIÓN TALENTO HUMANO Copia a PROFESIONAL ASUNTOS DISCIPLINARIOS <p>Copia a SECRETARIO GENERAL</p>
DISCIPLINARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Original a PROF. ASUNTOS DISCIPLINARIOS <p>Copia a SECRETARIO GENERAL</p>
JUZGADOS	<ul style="list-style-type: none"> Original a PROFESIONAL ESPECIALIZADO JURIDICA <p>Copia a SECRETARIO GENERAL</p>
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Original a VICERRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Copia a SECRETARIO GENERAL <p>Copia a JURIDICA CONTRATACIÓN</p>
RECTORIA	<ul style="list-style-type: none"> Original a RECTORIA <p>Copia a SECRETARIO GENERAL</p>
ASPU	<ul style="list-style-type: none"> Original a PROFESIONAL ESPECIALIZADO JURIDICA <p>Copia a SECRETARIO GENERAL</p>

Las anteriores indicaciones son de estricto cumplimiento por los funcionarios y contratistas responsables, y de seguimiento por parte de la Rectoría y la Secretaria General de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central – ETITC.

Hno. JOSE GREGORIO CONTRERAS FERNANDEZ
Rector

Elaboró: Darío Sánchez U. 
Janeth Peña

Aprobó: Edgar Mauricio López,
Secretario General 