

CIRCULAR No. 008 ' 13 DIC 2017

DE: RECTORÍA
PARA: TODAS LAS ÁREAS
ASUNTO: TRÁMITE PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRSD Y ATENCION AL CIUDADANO.
FECHA: 13 DE DICIEMBRE DE 2017

Reciban mi atento y cordial saludo:

Recabando la Circular No 006 del 26 de septiembre de 2017 y 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

008 13 DIC 2017

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 petionario.
- 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 JURIDICA CONTRATACIÓN <p>Copia a SECRETARIO GENERAL</p>
RECTORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Original a RECTORIA <p>Copia a SECRETARIO GENERAL</p>

008 13 DIC 2017

ASPU	<ul style="list-style-type: none">• Original a PROFESIONAL ESPECIALIZADO JURIDICA Copia a SECRETARIO GENERAL
-------------	--

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

Dada en Bogotá D.C., a los


Hno. JOSÉ GREGORIO CONTRERAS FERNÁNDEZ
Rector

Aprobó: Edgar Mauricio López,
Secretario General
