INFORME DE PQRSD Y PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR, OTROS DE INTERÉS Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

PRIMER TRIMESTRE DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO 3
3. ALCANCE 3
5. SOLICITUDES RECIBIDAS 4
5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN 4
5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA 5
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO 7
5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 8
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD 10
5.5 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE POR EL CHAT 10
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN 11
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN 12
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES. 12
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO 12
10. FELICITACIONES 18
11. ATENCION A LOS CANALES DE PQRSD 19
12. RECOMENDACIONES 20

1. INTRODUCCIÓN

La oficina de servicios y atención a la ciudadanía 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 entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021.

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.

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 servicios y atención a la ciudadanía 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 las 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 servicios y atención a la ciudadanía de la ETITC, durante el período comprendido desde el recibidas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021.

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 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. SOLICITUDES RECIBIDAS

De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran radicadas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021, un total de **225 PQRSD** recibidas 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

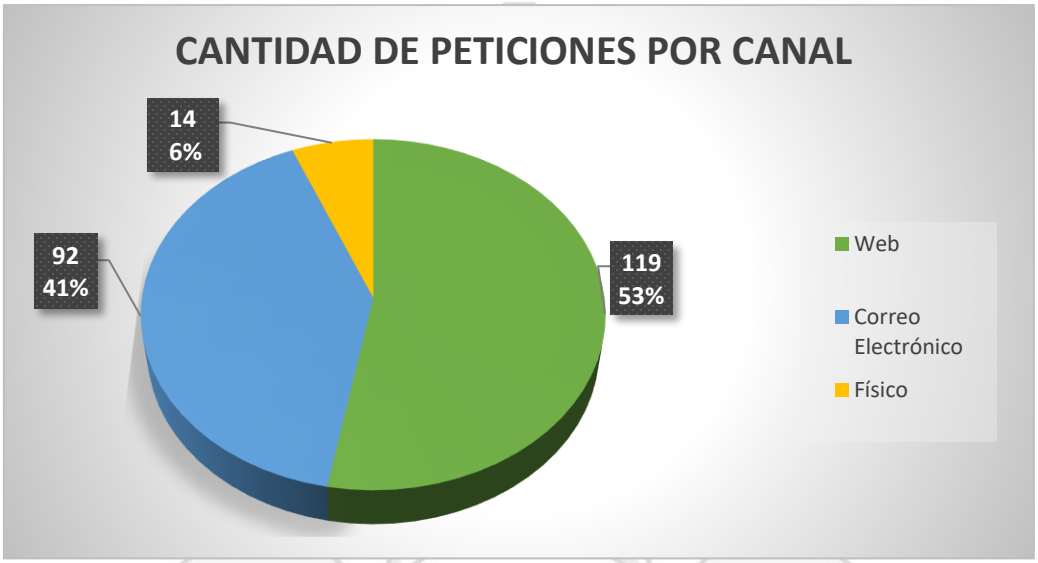
La Oficina de servicios y atención a la ciudadanía dispone de diferentes de canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De conformidad con la información registrada en SIAC, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar las solicitudes ante la ETITC fue el canal página web con un porcentaje del 50% (113), seguido el correo electrónico con un 41% y el canal físico con el 9% (21) del total de la participación.

PQRSD POR CANALES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Web	10	81	28	119
Correo Electrónico	3	51	38	92
Físico	3	7	4	14
TOTAL	**16**	**139**	**70**	**225**

Tabla # 1 Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano



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

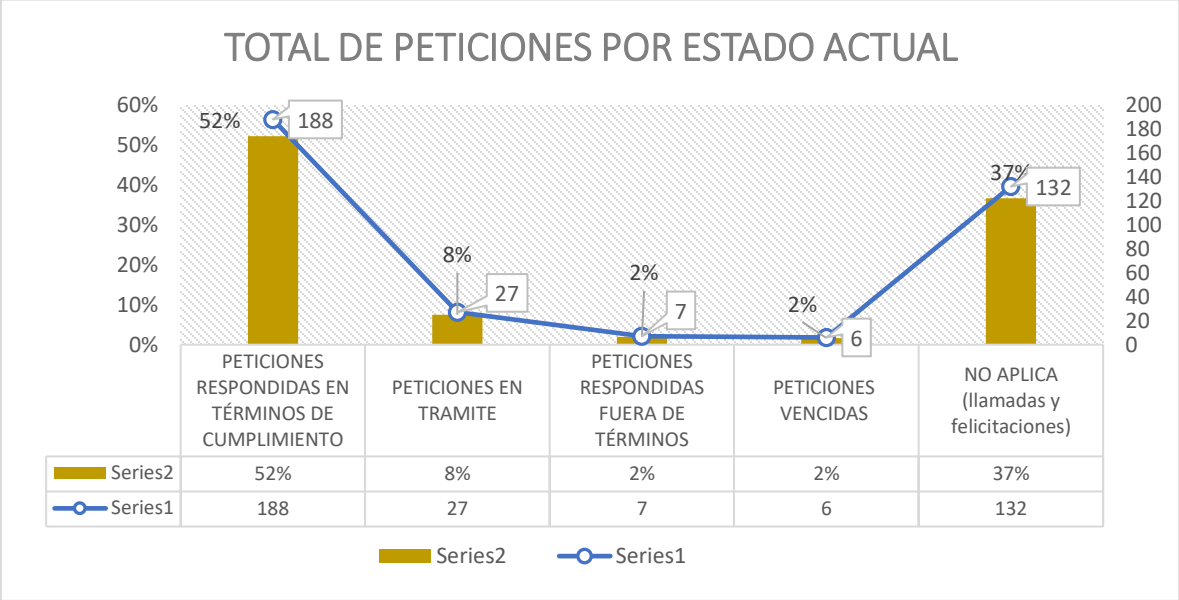
5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones desde el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021, son: Facultad de Sistemas con el 19% (68), del total de peticiones recibidas, seguida por registro y control con una participación del 13.4% (48) y el área IBTI, reflejando el 10.4% (37) del total de las peticiones recibidas.

A continuación, se presenta el total las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones recibidas durante el periodo.

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS EN CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMIOS	PETICIONES VENCIDAS	LLAMADAS Y FELICITACIONES	% DE PARTICIPACION
Facultad de Sistemas	68	66	1			1	19,0%
Registro y Control	48	36	1			11	13,4%
IBTI	37	11	3			23	10,4%
Vicerrectoría Académica	30	6				24	8,4%
Tesorería	28	22	1	1	1	3	7,8%
Talento Humano	25	7	3			15	7,0%
Facultad Procesos	24	7				17	6,7%
Bienestar Universitario	18	17	1				5,0%
Extensión y Proyección Social	14		4		2	8	3,9%
Facultad Electromecánica	11	3	2	1		5	3,1%
Vicerrectoría Investigación	10	1				9	2,8%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8	2	2			4	2,2%
Gestión IT	7	1		2		4	2,0%
Secretaria General	7	1	4	1	1		2,0%
Rectoría	5	1	1	1	1	1	1,4%
Centro de Lenguas	3	1				2	0,8%
Facultad Mecatrónica	3	1	1			1	0,8%
Especializaciones	2					2	0,6%
Facultad Mecánica	2	1	1				0,6%
ORII	2		1			1	0,6%
Planeación	2		1		1		0,6%
Almacén General	1					1	0,3%
Gestión Documental	1			1			0,3%
Procesos Disciplinarios	1	1					0,3%
TOTAL	**357**	**185**	**27**	**7**	**6**	**132**	**100%**

Tabla # 2 Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano



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

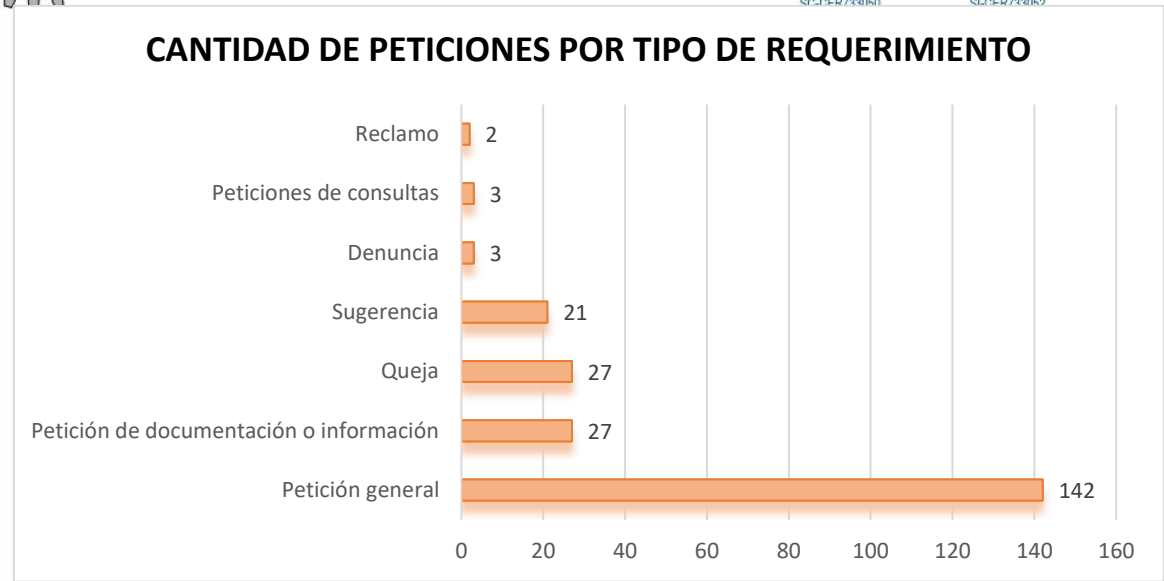
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el recibidas entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021, fue “Petición General” con un 63% (142) y “Petición de documentación o información” con una participación de 12% (27), seguido de Quejas con el 12% (27), sugerencias con 9% (21), Denuncias 1% con (3), petición de consultas 1% (3) y finalmente 1% con (2) reclamos.

PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Petición general	9	98	35	142	63%
Petición de documentación o información	8	15	4	27	12%
Queja	1	18	8	27	12%
Sugerencia		4	17	21	9%
Denuncia		1	2	3	1%
Peticiones de consultas		1	2	3	1%
Reclamo		2		2	1%
TOTAL	**18**	**139**	**68**	**225**	100%

Tabla # 3 Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano



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

5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, denuncias y sugerencia presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021

QUEJAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL
Bienestar Universitario	15
IBTI	3
Facultad Procesos	2
Registro y Control	2
Facultad de Sistemas	1
Tesorería	1
Vicerrectoría Académica	1
Gestión IT	1
IBTI	1
Bienestar Universitario	1
TOTAL	**28**

Tabla # 4 Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

De la cantidad total de 28 QUEJAS interpuestas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021; al finalizar el trimestre, del total, 25 fueron respondidas a tiempo, 1 fue respondida fuera de tiempo y 2 se encuentran en trámite.

RECLAMOS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL
Registro y Control	1
Bienestar Universitario	1
TOTAL	**2**

Tabla # 5 Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

De la cantidad total de 2 RECLAMOS interpuestos entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021; al finalizar el trimestre, éstas fueron respondidas a tiempo.

SUGERENCIAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL
Centro de Lenguas	1
Extensión y Proyección Social	6
Facultad Electromecánica	1
Facultad Procesos	2
Gestión Documental	1
Gestión IT	2
IBTI	3
ORII	1
Talento Humano	1
Tesorería	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
Vicerrectoría Investigación	1
TOTAL	**21**

Tabla # 6 Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

De la cantidad total de 21 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021; al finalizar el trimestre, del total, 8 fueron respondidas a tiempo, 4 se respondieron fuera de tiempo y 2 se encuentran vencidas sin respuesta y 7 se encuentran en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1 de enero al 31 de marzo de 2021, del total de 175 peticiones radicadas en la oficina de atención al ciudadano, 18 se encuentran en trámite, 6 se encuentran sin respuesta y 153 fueron respondidas a tiempo, , 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*".

5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD

A continuación, se presenta la tipificación de los 101 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos.

TIPIFICACIÓN DE TRÁMITES PQRSD	TOTAL
Grado de pregrado y posgrado	58
Certificados y constancias de estudios	5
Certificado de Ingresos y trámites académicos	1
Reingreso a un programa académico	2
Movilidad académica	0
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	20
Correos - mesa de ayuda	0
Contenido del programa académico	3
Aplazamiento	4
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	0
Certificado de notas	0
Certificados ingresos y retenciones	8
TOTAL	**101**

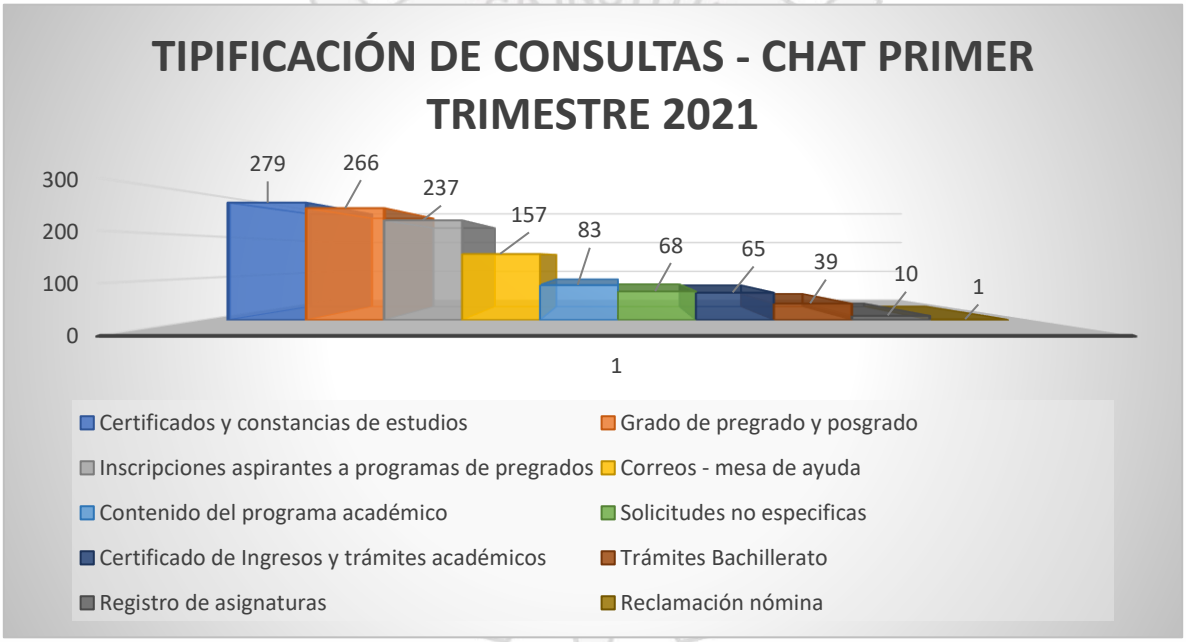
Tabla # 7 Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano

5.5 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE POR EL CHAT

Con relación a las 1205 consultas y solicitudes presentados por los ciudadanos, fueron gestionadas por el CHAT en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021, son:

TIPIFICACIÓN DE TRÁMITES CHAT	TOTAL
Certificados y constancias de estudios	279
Grado de pregrado y posgrado	266
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	237
Correos - mesa de ayuda	157
Contenido del programa académico	83
Solicitudes no especificas	68
Certificado de Ingresos y trámites académicos	65
Trámites Bachillerato	39
Registro de asignaturas	10
Reclamación nómina	1
TOTAL	**1205**

Tabla # 8 Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Atención al Ciudadano



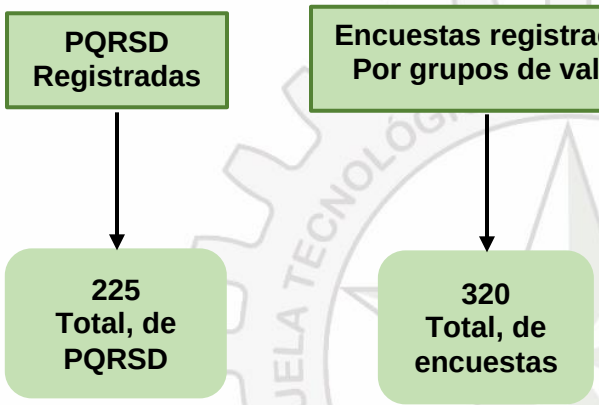
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021, del total recibido, no hubo peticiones para ser trasladadas a otras entidades.

7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Para el trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021, la entidad no recibió PQRSD, en la cual se haya negado información a un ciudadano.

8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.



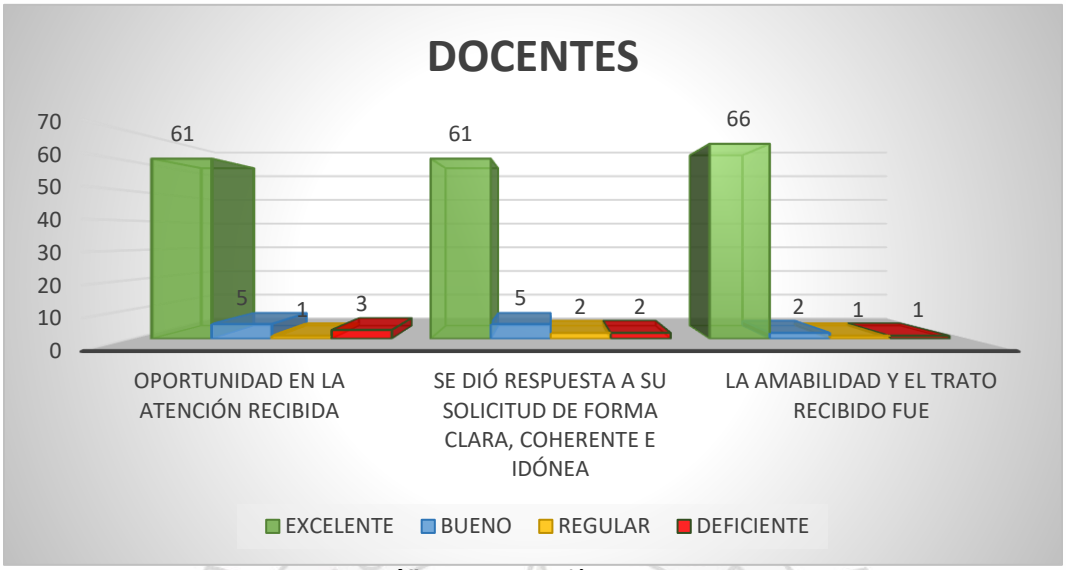
Grupos de valor	
Docentes	70
Estudiantes	183
Administrativos	35
Egresados	4
Padre de familia / acudiente	0
otros	16
Total	320

Del total de las 225 PQRSD registradas, 24 corresponden a las encuestas de evaluación del servicio recibidas de los grupos de valor.

9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

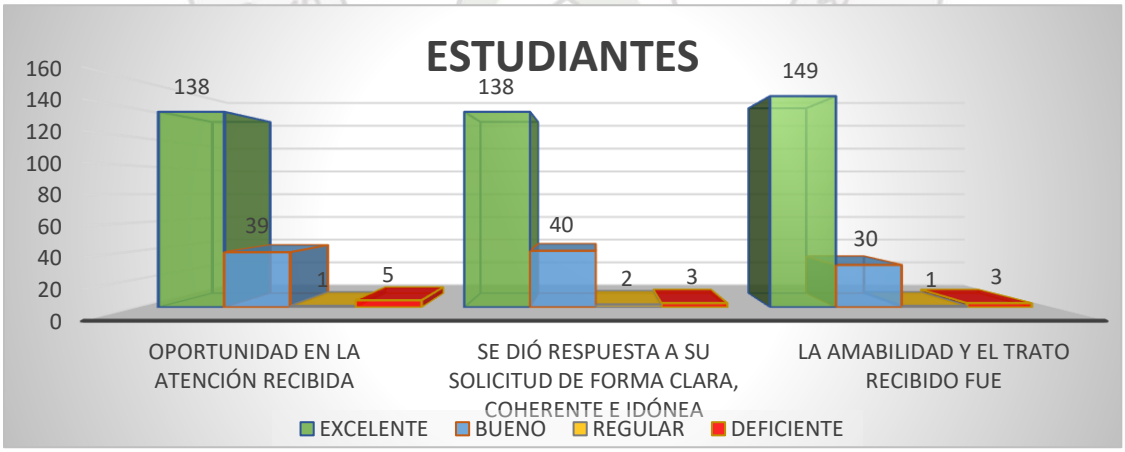
Para la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central es importante conocer la satisfacción en el servicio prestado, por tanto, a partir del link https://cutt.ly/agcZIql las diferentes partes interesadas, pueden evaluar e indicar aspectos a resaltar e incluir oportunidades en los cuales se puede mejorar, a partir del servicio recibido.

Durante el primer trimestre de 2021 se diligenciaron 320 encuestas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 70 docentes, 183 estudiantes, 35 administrativos, 4 egresados y 16 otros.
De los 70 docentes que evaluaron el servicio, 61 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 5 que era buena, 1 que era regular y 3 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 61 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 5 que era buena, 2 que era regular y 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 66 manifestaron que era excelente, 2 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente.



Gráfica 1. *Percepción Docentes*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2021*

De los 183 estudiantes que evaluaron el servicio 138 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 39 que era buena, y que era regular y 5 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 138 manifestaron que era excelente, 40 que era buena, 2 que era regular y 3 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 149 manifestaron que era excelente, 30 que era buena, 1 que era regular y 3 que era deficiente.

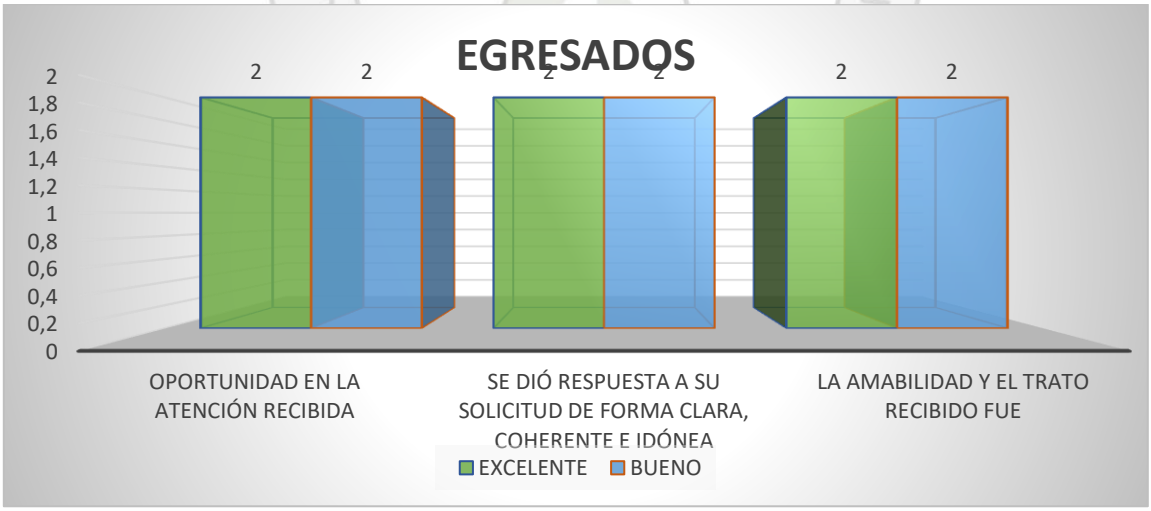


Gráfica 2. *Percepción Estudiantes.*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2021*

De los 35 administrativos que evaluaron el servicio 33 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 2 que era buena; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 33 manifestaron que era excelente y 2 que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido 32 manifestaron que era excelente y 3 que era buena.

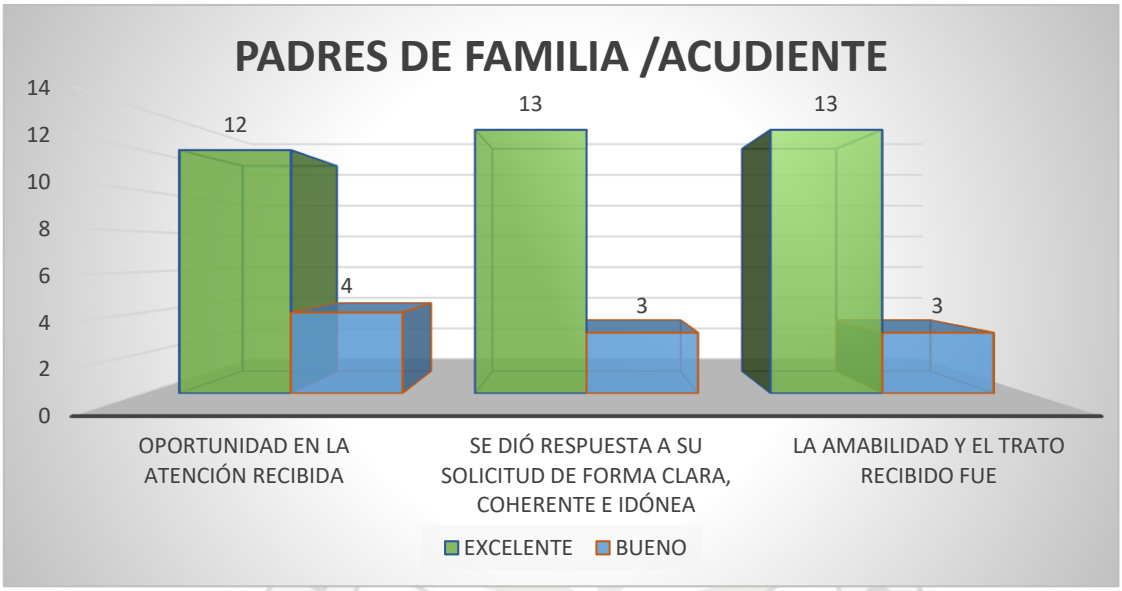
Gráfica 3. *Percepción Administrativos*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2021*

De los 4 egresados que evaluaron el servicio 2 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 2 que era buena; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 2 manifestaron que era excelente y 2 que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido 2 manifestaron que era excelente y 2 que era buena.



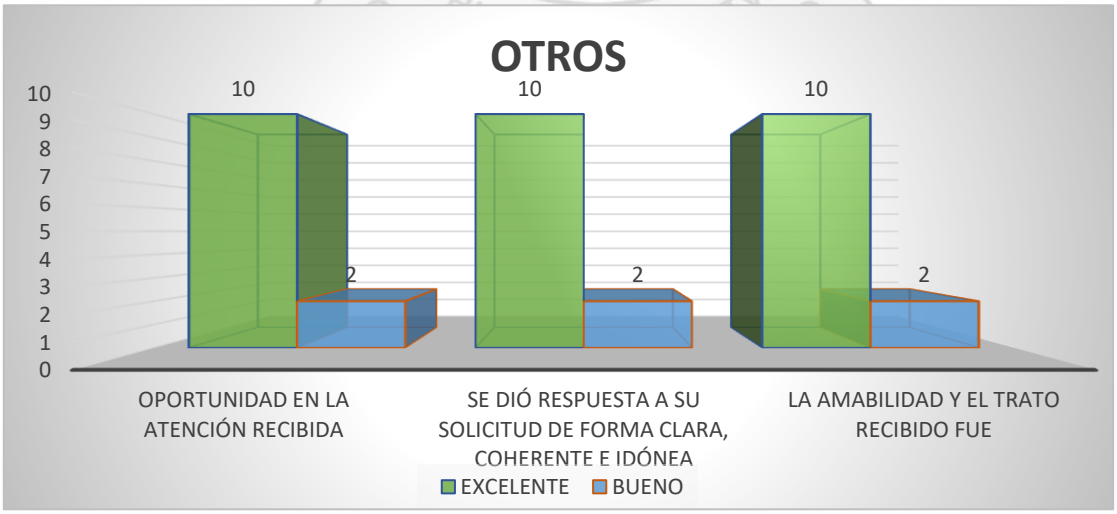
Gráfica 4. *Percepción Egresados*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2021*

De los 16 padres de familia y/o acudientes que evaluaron el servicio 12 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 6 que era buena; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 13 manifestaron que era excelente y 3 que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido 13 manifestaron que era excelente y 3 que era buena.



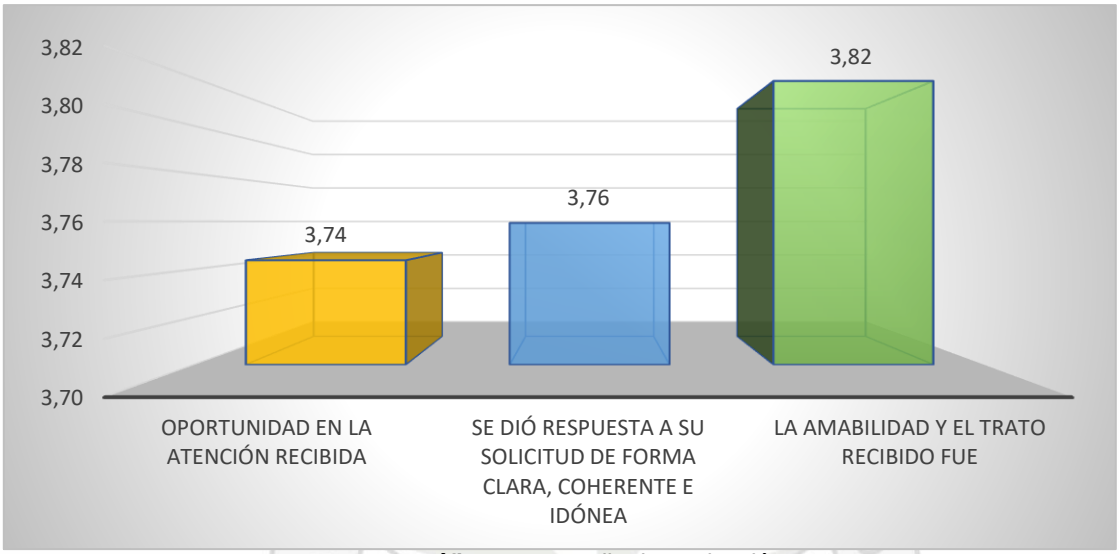
Gráfica 5. *Percepción Docentes*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2021*

De las 12 evaluaciones realizadas por otras personas externas a la ETITC, que evaluaron el servicio 10 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 2 que era buena; en cuanto así se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 10 manifestaron que era excelente y 2 que era buena; y frente a la amabilidad y el trato recibido 10 manifestaron que era excelente y 2 que era buena.



Gráfica 6. *Percepción Otros grupos de valor*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2021*

Para obtener un promedio se cualificaron las evaluaciones así: Excelente con un puntaje de (4), Bueno con un puntaje de tres (3), Regular con dos (2) y Deficiente con uno (1), teniendo en cuenta lo anterior en términos de la oportunidad en la atención recibida el promedio fue de 3,74 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,76 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,82.



Gráfica 7. *Promedio de Evaluación*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2021*

Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el primer trimestre de 2021, se observa que se encuentran satisfechos con el servicio prestado por los funcionarios de la entidad.

Sin embargo, los aspectos en los que la oportunidad en la atención recibida, o en cuanto así se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea o frente a la amabilidad y el trato recibido, fueron evaluados como regular o deficiente, se analizaron y registraron como una PQRSD en el SIAC, para que se implementen acciones de mejora y se informe al evaluador frente a su situación particular.

En relación a la pregunta: ¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?

Durante este período los aspectos resaltados por los usuarios son: el tiempo de respuesta, la eficacia, la atención personalizada; la disponibilidad y la diligencia para tramitar y dar respuesta a las inquietudes; la amabilidad, el respeto, el carisma, la empatía y las excelentes relaciones humanas de los funcionarios; entregando información completa, oportuna, precisa y clara, lo que permite evidenciar el compromiso y la disposición del servicio.

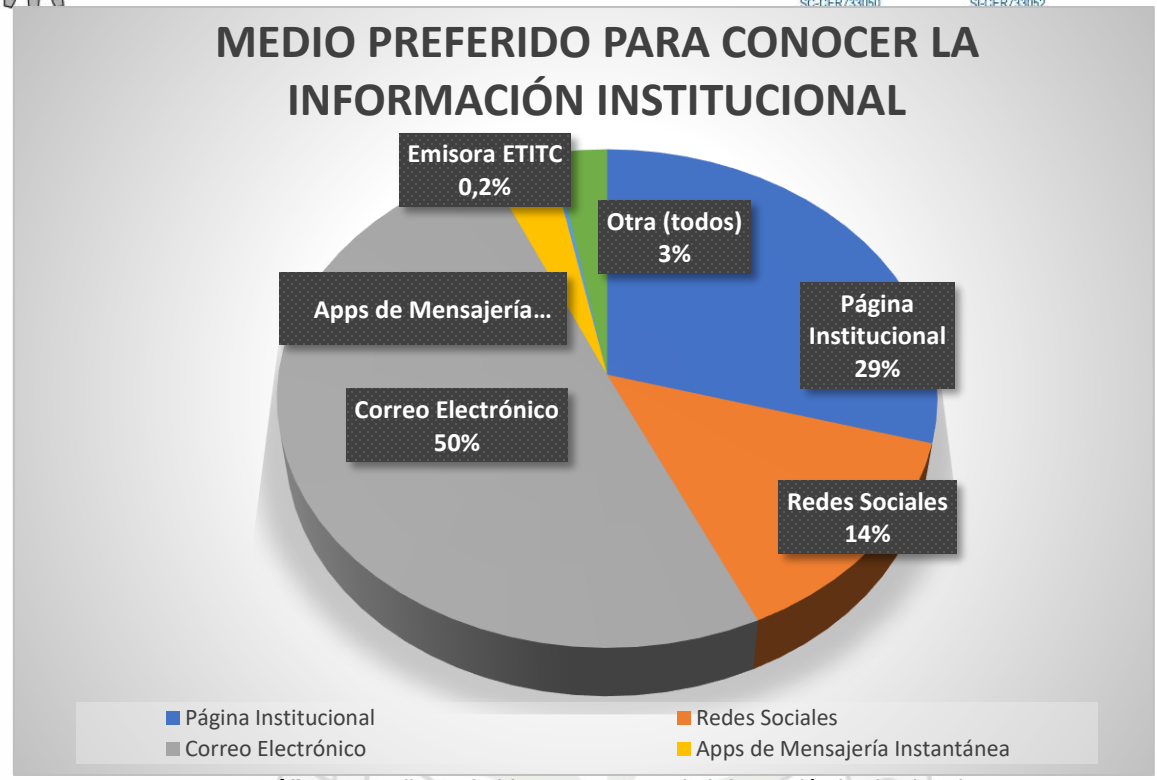
En relación a la pregunta: ¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?

Durante este período los aspectos en cuales los usuarios sugieren que se puede mejorar, son: generación de un video institucional explicativo de cada programa ofrecido, programar de mejor forma los eventos para que no se crucen con las clases y los estudiantes puedan participar, claridad y unificación de criterios en la información que se transmite a los estudiantes entre las diferentes áreas de la Escuela.

- Que, desde el área de atención al ciudadano, se cuente con información completa y que desde allí se puedan compartir vínculos o folletos informativos, sin tener que recurrir a otras instancias.
- Que, en época de inscripciones a pruebas de Estado en los PES, la Escuela facilite un número de celular para que, los funcionarios puedan atender los requerimientos de los estudiantes telefónicamente e informar oportunamente, cuando la información está mal enviada para tener conocimiento y corregir.
- En épocas de mayor solicitud, por ejemplo, inicio de semestre, que se cuente con más personal u otros canales de atención, en el servicio en mesa de ayuda, para que esta sea más rápida, ya que la atención en esta época se demoran mucho las respuestas.
- Revisar las solicitudes y responder el mensaje al remitente, para que él sepa que se está trabajando en su requerimiento.
- Se propone que desde el área de Talento Humano se genere un instructivo para dar mayor claridad en los trámites virtuales, por ejemplo, para realizar el retiro de cesantías, solicitud de certificados.
- Generar estrategias para que, los egresados conozcan los beneficios a los cuales pueden acceder.
- Generar desde el área de contratación un archivo digital en el cual se cuente con toda la información de los contratos de las diferentes vigencias, esto para efectos de dar respuesta más rápida, a las solicitudes que realicen los contratistas en términos de certificados.
- En medio de la virtualidad programar para que se realicen algunas clases presenciales, para el caso de los cursos que se programan desde extensión.

En relación a la pregunta: ¿A través de que medio le gustaría que se publicara o se le diera a conocer información de su interés de la ETITC?

Durante este período los medios sugeridos por los usuarios, son: El correo electrónico con un 50%, la página institucional con un 29%, las redes sociales con un 14%, las apps de mensajería instantánea con un 4% y otras opciones donde consideran otras plataformas tales como gnosoft el 3%.



Gráfica 8. *Medio preferido para conocer la información institucional*
***Fuente**: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2021*
Elaboró: Profesional Calidad, abril 2021

10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021, se recibieron 88 registros discriminados así:

FELICITACIONES

ÁREA	TOTAL
IBTI	22
Facultad Procesos	16
Talento Humano	15
Vicerrectoría Investigación	9
Extensión y Proyección Social	8
Facultad Electromecánica	4
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4
Gestión IT	3
Centro de Lenguas	2
Almacén General	1
Especializaciones	1
ORII	1
Rectoría	1
Registro y Control	1
Total general	**88**

11. ATENCION A LOS CANALES DE PQRSD

1. Mediante del sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRSD la Oficina de servicios y atención a la ciudadanía realiza el respectivo seguimiento a las diferentes solicitudes, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que interponen los ciudadanos.

2. La Oficina de servicios y atención a la ciudadanía 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 presentar sus solicitudes o peticiones.

    b. La página web de la Institución, mediante el link de contacto: https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano

    c. El correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co, encargado de recibir los documentos de los ciudadanos para su 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.

    e. Canal chat para interactuar de forma inmediata para ofrecer información y resolver dudas en https://etitc.edu.co/ ubicado en el portal web al extremo inferior derecho en el icono de CHAT en color verde.

3. Actualmente se encuentran publicados los informes mensuales y trimestrales, relacionados con el tratamiento de las PQRSD presentadas por la ciudadanía ante la ETITC en el link https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano, 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*".

12. RECOMENDACIONES

La Oficina de Atención y servicios a la ciudadanía presenta a continuación las recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias o acceso a la información, que los ciudadanos interponen ante la ETITC, con el fin de ser tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de las Dependencias, así como también, por la alta dirección.

1. Socializar los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información, con el fin de estimular su uso.

2. Informar semanalmente a las áreas las PQRSD por gestionar para evitar vencimientos e incumplimientos.

3. Tramitar y gestionar las peticiones presentadas por la ciudadanía dentro de los términos de Ley, con respuestas bajo los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Protocolo de atención y servicios a la Ciudadanía”.

4. Para mejorar los tiempos de respuestas a las necesidades y expectativas de los ciudadanos se recomienda una capacitación sobre el manejo del software SIAC a los funcionarios responsables de tramitar las PQRSD asignadas.