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 2025

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO 3
3. ALCANCE 3
4. MARCO NORMATIVO 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 REQUERIMIENTO POR TÉRMINOS DE TIEMPO 8
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD 13
5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT 14
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN 15
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.... 16
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES..... **¡Error! Marcador no definido.**
9. INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**¡Error! Marcador no definido.**
10. FELICITACIONES 16
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD 17
12. RECOMENDACIONES 18

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. Se 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 2025.

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 realizado a 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 o 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, así como a los responsables de los procesos, con el fin del mejoramiento continuo de la entidad.

3. ALCANCE

El propósito es evidenciar la atención prestada a 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 entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025.

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 SEPTIEMBRE 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 registradas desde el 1°de enero y el 31 de marzo 2025, un total de 187 ***PQRSD*** radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

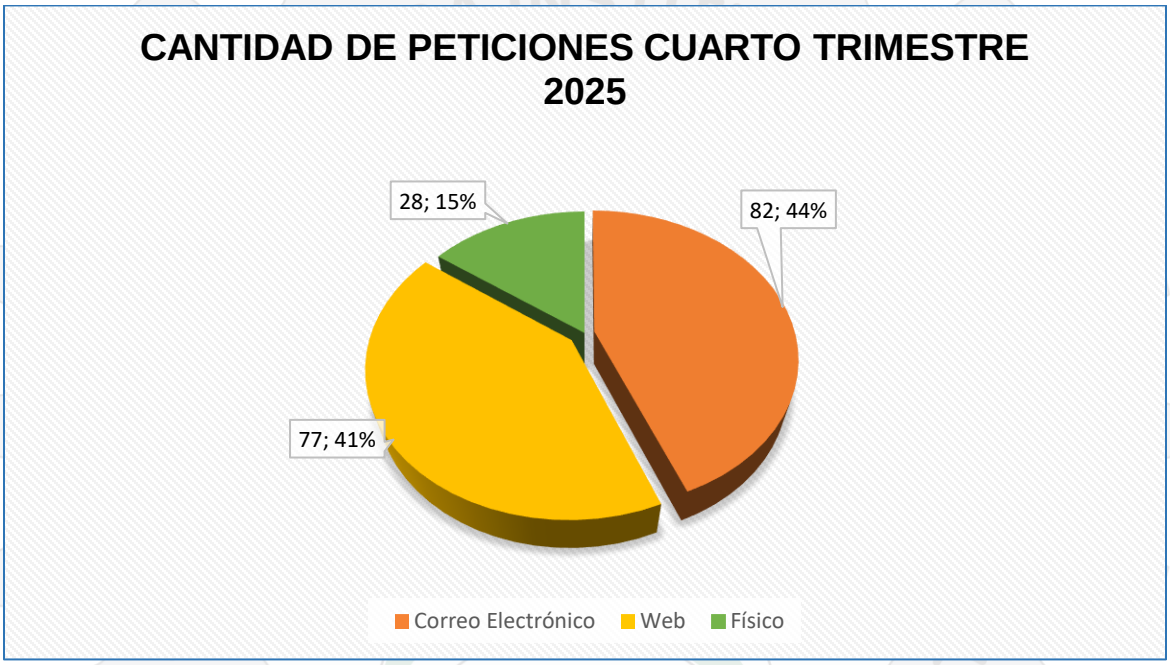
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de "SIAC":

5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dispone de diferentes canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que los ciudadanos presenten 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 a través del canal correo electrónico con un 44% con 82 registros; seguido del canal web con el 41% con 77 registros, y por último el canal físico con 15% con 28 registros.

PQRSD POR CANALES DEL PERIMER TRIMESTRE DE 2025				
CANAL	**ENERO**	**FEBREREO**	**MARZO**	**TOTAL**
Correo Electrónico	6	43	33	82
Web	17	50	10	77
Físico	3	19	6	28
TOTAL	**26**	**112**	**49**	**187**



Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

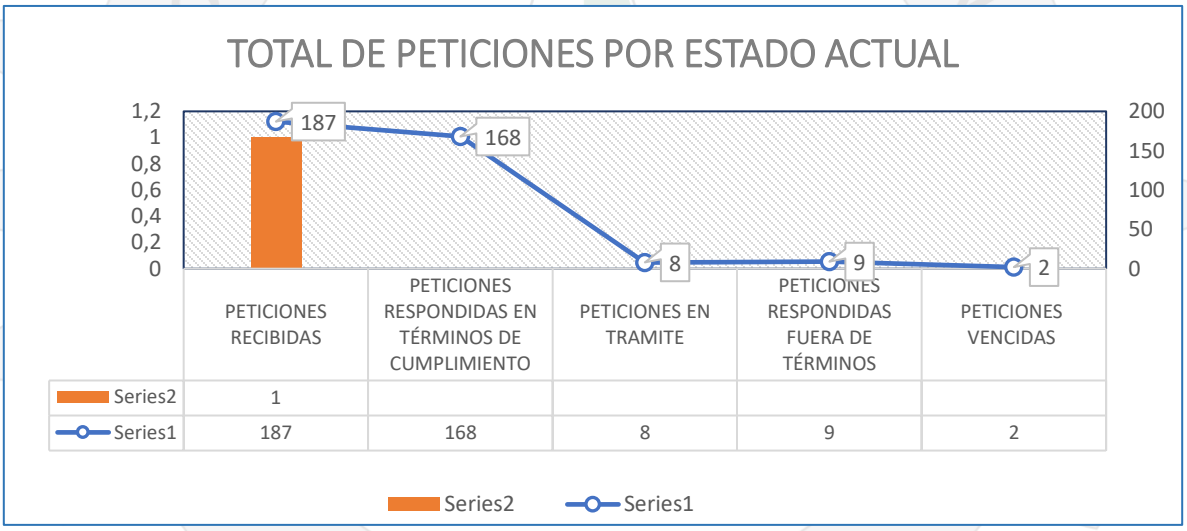
Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones desde el 1°de enero y el 31 de marzo 2025, son: Facultad de Sistemas con el 33% (62), del total de peticiones recibidas, y el área de la vicerrectoría académica con una participación del 12% (22), del total de las peticiones recibidas.

PETICIONES POR DEPENDENCIA CON TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES EXTEMPORANEAS	PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	N/A COMO PQRSD			% DE PARTICIPACIÓN
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Asuntos Disciplinarios	2	2	0	0	0	0	0	0	1%
Atencion al ciudadano	0	0	0	0	0	1	7	1	0%
Biblioteca	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Bienestar Universitario	1	1	0	0	0	5	3	0	1%
Bolsa de Empleo	3	3	0	0	0	10	0	14	2%
Centro De Extensión y Proyección Social	1	1	0	0	0	11	1	196	1%
Centro de Lenguas	4	4	0	0	0	0	7	6	2%
Contabilidad	1	1	0	0	0	1	0	0	1%
Egresados	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Especializaciones	0	0	0	0	0	1	1	2	0%
Facultad de Sistemas	62	60	1	1	0	18	2	87	33%
Facultad Electromecánica	7	3	2	2	0	4	5	45	4%
Facultad Mecánica	1	1	0	0	0	5	3	32	1%
Facultad Mecatrónica	4	4	0	0	0	19	3	65	2%
Facultad Procesos Industriales	2	2	0	0	0	12	1	21	1%
Gestión Ambiental	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	3	2	0	1	0	0	25	14	2%
IBTI	11	8	0	1	2	31	1	59	6%
ORII	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
planeación-Seguridad digital-Calidad	0	0	0	0	0	1	1	0	0%
Presupuesto	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
rectoría	4	4	0	0	0	4	1	0	2%

Registro y Control	18	18	0	0	0	44	6	144	10%
Secretaria General	1	0	1	0	0	0	0	8	1%
Seguridad y Salud En El Trabajo	0	0	0	0	0	2	0	0	0%
Talento Humano	15	12	2	1	0	3	10	3	8%
Talleres y laboratorios	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Tesorería	12	11	0	1	0	85	1	662	6%
Vicerrectoría Académica	22	20	2	0	0	5	8	76	12%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10	8	0	2	0	1	1	0	5%
Vicerrectoría de investigación	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
TOTAL	**187**	**168**	**8**	**9**	**2**	**264**	**89**	**1436**	**100%**

Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía



Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

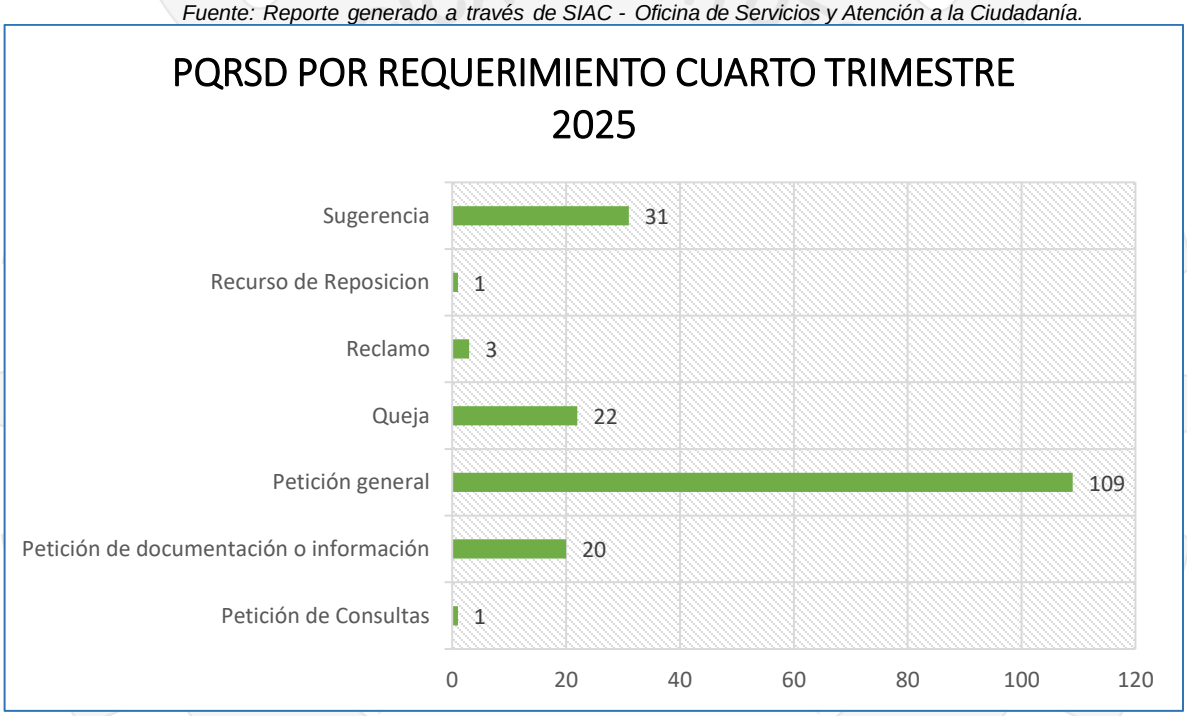
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025, fue Petición General con un 58% (109); sugerencia con el 17% (31); Queja 12% (22); petición de documentación o información con una participación de 11% (20); Seguido de reclamo con 1% equivalente a (3) continuando con petición de consulta con 1% (1) y terminamos con recurso de reposición con un 1% equivalente a (1).

TOTAL, PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición de Consultas	0	1	0	1
Petición de documentación o información	8	7	5	20
Petición general	14	65	30	109
Queja	1	15	6	22
Reclamo	1	2	0	3
Recurso de reposición	1	0	0	1
Sugerencia	1	22	8	31
TOTAL	**26**	**112**	**49**	**187**

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.



Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

5.4 INFORME DE REQUERIMIENTO POR TÉRMINOS DE TIEMPO

A continuación, se relacionan las peticiones de consulta, peticiones de documentación o información, peticiones generales, quejas, reclamos, sugerencias y recurso de reposición presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025.

ESTADO DE PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

TIPO DE REQUERIMIENTO	A TIEMPO	VENCIDA CON RESPUESTA	VENCIDA SIN RESPUESTA	EN TRÁMITE	TOTAL

Petición de documentación o información	17	3	0	0	20
Petición general	98	2	1	8	109
Peticiones de consultas	1	0	0	0	1
Queja	17	3	1	1	22
Reclamo	3	0	0	0	3
Recurso de reposición	1	0	0	0	1
Sugerencia	29	1	1	0	31
TOTAL	166	9	3	9	187

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

.

RECURSO DE REPOSICIÓN DEL PRIMERTRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Talento Humano	1	0	0	1
TOTAL	**1**	**0**	**0**	**1**

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

De la cantidad total de 1 RECURSO DE REPOSICIÓN interpuesto entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, fue respondido a tiempo.

PETICIÓN DE CONSULTA DEL PRIMERTRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Registro y Control	0	1	0	1
TOTAL	**0**	**1**	**0**	**1**

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

De la cantidad de 1 PETICIÓN DE CONSULTA interpuestas entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025; fue respondida a tiempo.

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Asuntos Disciplinarios	0	0	1	1
Facultad Electromecánica	1	0	0	1
Facultad mecatrónica	1	0	0	1
Facultad Procesos Industriales	0	1	0	1
Facultad sistemas	1	3	1	5
IBTI	1	1	0	2
Rectoría	0	0	1	1

Registro y control	1	0	1	2
Talento Humano	1	1	0	2
Tesorería	2	0	0	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	1	2
TOTAL	**8**	**7**	**5**	**20**

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

De la cantidad total de 20 PETICIONES DE DOCUMENTACION O INFORMACIÓN interpuestas entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, del total: 17 fueron respondidas a tiempo, y 3 fueron respondidas fuera de tiempo.

PETICIÓN GENERAL DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Asuntos Disciplinarios	0	1	0	1
Bolsa de Empleo	0	2	0	2
Facultad Electromecánica	0	0	2	2
Facultad Mecánica	0	1	0	1
Facultad mecatrónica	1	0	0	1
Facultad Procesos Industriales	0	0	1	1
Facultad Sistemas	5	43	3	51
gestión Ambiental	0	0	1	1
IBTI	4	2	1	7
Rectoría	0	3	0	3
Registro y Control	1	2	1	4
Secretaría General	0	0	1	1
Talento Humano	3	6	1	10
Tesorería	0	2	0	2
Vicerrectoría académica	0	1	14	15
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	5	6
Vicerrectoría De Investigación	0	1	0	1
TOTAL	**14**	**65**	**30**	**109**

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

De la cantidad total de 109 PETICIONES GENERALES interpuestas entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, 100 fueron respondidas a tiempo, 2 fueron respondidas fuera de términos, 6 se encuentran sin respuesta y 1 vencida.

QUEJAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Bolsa de Empleo	0	0	1	1
Facultad electromecánica	0	3	0	3
Facultad Sistemas	0	1	0	1
IBTI	0	1	1	2
Registro y Control	0	6	2	8
Talento Humano	0	0	1	1
Talleres y Laboratorios	0	1	0	1
Tesorería	0	2	0	2
Vicerrectoría académica	0	1	1	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	0	1
TOTAL	**1**	**15**	**6**	**22**

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

De la cantidad total de 22 QUEJAS interpuestas entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, del total: 17 fueron respondidas a tiempo, 3 fueron respondidas fuera de tiempo, 1 se encuentran sin respuesta, y 1 vencida.

RECLAMOS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Tesorería	1	2	0	3
TOTAL	**1**	**2**	**0**	**3**

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

De la cantidad total de 3 RECLAMOS interpuestas entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, del total: los 3 fueron respondidos a tiempo.

SUGERENCIAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Bienestar Universitario	0	0	1	1
Centro De Lenguas	0	4	0	4
Contabilidad	0	0	1	1
Extensión y Proyección Social	0	1	0	1
Facultad electromecánica	0	1	1	2
Facultad mecatrónica	0	1	1	2
Facultad Sistemas	0	3	1	4
Gestión IT/Mesa de Ayuda	0	2	1	3
Registro y Control	0	2	1	3
Talento Humano	0	1	0	1
Tesorería	0	2	1	3
Vicerrectoría académica	0	5	0	5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	0	1
TOTAL	**1**	**22**	**8**	**31**

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

De la cantidad total de 31 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, del total: 29 fueron respondidas a tiempo, 1 respondido fuera de tiempo, 1 se encuentran sin respuesta.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1°de enero y el 31 de marzo 2025, del total de 187 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 8 se encuentran en trámite, 168 fueron respondidas a tiempo, seguido de 9 peticiones respondidas fuera de tiempo, y 2 peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta a la fecha, en atención a los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de septiembre 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 15 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD

TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	0
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	2
Certificados ingresos y retenciones	0
Certificados y constancias de estudios	9
Contenido del programa académico	1
Correos - mesa de ayuda	2
Grado de pregrado y posgrado	46
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	0
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	5
Reingreso a un programa académico	0
Trámites Bachillerato	11
TOTAL, PETICIONES	**76**

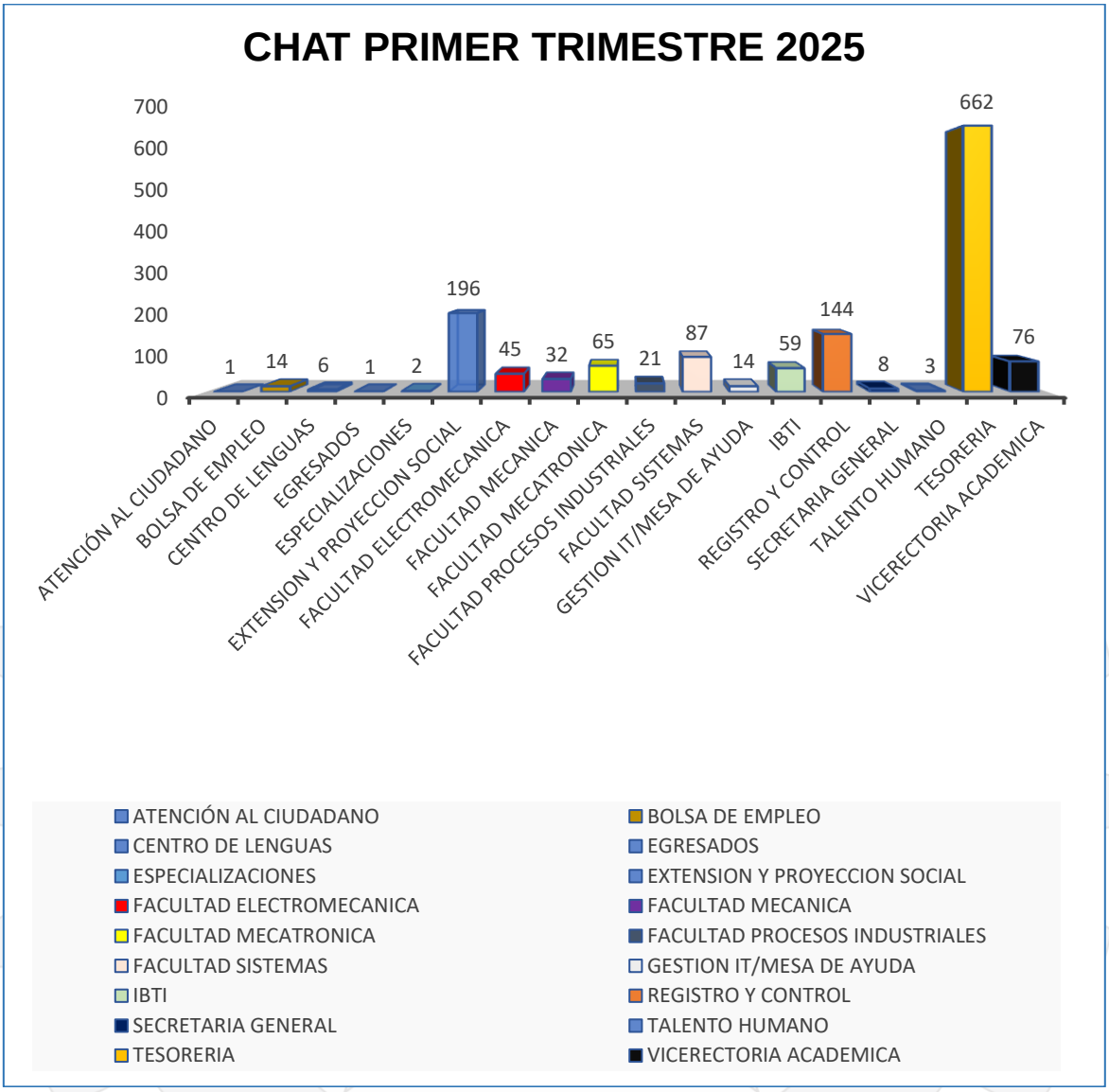
Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 1436 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025.

DEPENDENCIA	TOTAL, CHAT
Atención al ciudadano	1
Bolsa de empleo	14
Centro de lenguas	6
Egresados	1
Especializaciones	2
extensión y proyección social	196
Facultad electromecánica	45
Facultad mecánica	32
Facultad mecatrónica	65
Facultad procesos industriales	21
Facultad sistemas	87
Gestion it/mesa de ayuda	14
IBTI	59
Registro y control	144
Secretaria general	8
Talento humano	3
Tesorería	662
Vicerrectoría académica	76
TOTAL	**1436**

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía



6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025, del total de PQRSD recibidas el radicado 0010-RC-2025, 0046-RC-2025, 0049-RC-2025, 0052-RC-2025, 0179-RC-2025, se trasladó por competencia a la respectiva entidad.

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 2025, la entidad no recibió PQRSD, en la cual se haya negado información a un ciudadano.

8. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2025, fueron registradas en SIAC 89 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

FELICITACIONES				
ÁREA	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**TOTAL**
Atencion al ciudadano	0	6	1	7
Bienestar Universitario	0	3	0	3
Centro de Lenguas	0	7	0	7
Coordinación Especializaciones	0	1	0	1
Extensión y proyección Social	0	1	0	1
Facultad Electromecánica	0	5	0	5
Facultad Mecánica	0	3	0	3
Facultad Mecatrónica	0	3	0	3
Facultad Procesos Industriales	0	1	0	1
Facultad Sistemas	0	1	1	2
Gestión IT/Mesa de Ayuda	0	17	8	25
IBTI	0	0	1	1
ORII-Internacionalización	0	0	1	1
Presupuesto	0	0	1	1
Rectoría	0	0	1	1
Registro y Control	0	6	0	6
Seguridad Digital	0	1	0	1
Talento Humano	0	8	2	10
Tesorería	0	1	0	1
Vicerrectoría Académica	0	8	0	8
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	1	1
TOTAL	**0**	**72**	**17**	**89**

Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

9. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD

1. La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía cuenta con una oficina ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, disponible para recibir, radicar, clasificar y tramitar las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, que los usuarios y grupos de valor requieran registrar en alguno de los canales habilitados:

    a. Un canal telefónico 6013443000 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 enlace 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, en horario de 8:00am a 5:00pm lunes a viernes.

    e. Canal chat, a través del cual los grupos de valor y ciudadanía en general reciben la información de manera inmediata.

Estos canales están habilitados en los horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua.

2. 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 y grupos de valor.

3. La publicación de los informes trimestrales, relacionados con el tratamiento de las PQRSD presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor que registran ante la ETITC, se encuentran 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".

10. RECOMENDACIONES

Para optimizar la atención y el tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias o acceso a la información interpuestos antes la ETITC por los ciudadanos y grupos de valor, con el fin de ser atendidos por los responsables de los procesos y de las dependencias, así como también, ser de conocimientos por la alta dirección, entre ellos, se propone:

1. Mantener constante comunicación con las áreas sobre la actualización de los nuevos trámites y procedimientos.

2. Visualizar diariamente las novedades publicadas en el sitio web para responder oportunamente y con calidad los canales virtuales y presenciales que ofrece la entidad.

3. Recordar semanalmente los lunes, mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD radicados próximos a vencer, que se visualizan en el aplicativo SIAC, para evitar el vencimiento de los términos de Ley.

4. Remitir semanalmente los jueves, mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD que se encuentran ya vencidas en el aplicativo SIAC, adicionalmente a partir de la fecha se enviara copia de estos recordatorios al jefe de área y así tener un mayor seguimiento a estos vencimientos.