



**Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y EVALUACION DEL  
SERVICIO PRESTADO CUARTO TRIMESTRE DE 2020**

**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL**

**OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020**

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



## TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	4
3. ALCANCE .....	5
4. MARCO NORMATIVO .....	6
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	7
5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN .....	7
5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA .....	8
5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO .....	10
5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS .....	11
6. FELICITACIONES .....	16
7. CANALES DE PQRSD .....	19
8. RECOMENDACIONES .....	20



SC-CER733050



SI-CER733052

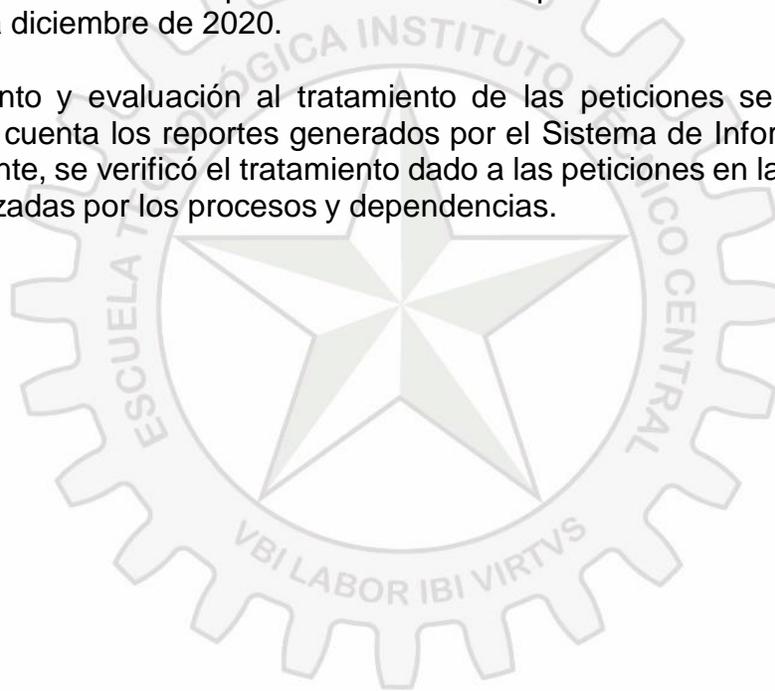


## **INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ETITC**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Atención al Ciudadano 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 de octubre a diciembre de 2020.

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.



<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



## 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 Atención al Ciudadano 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.



CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



### 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 Atención al Ciudadano de la ETITC, durante el período comprendido de octubre a diciembre de 2020.



CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052

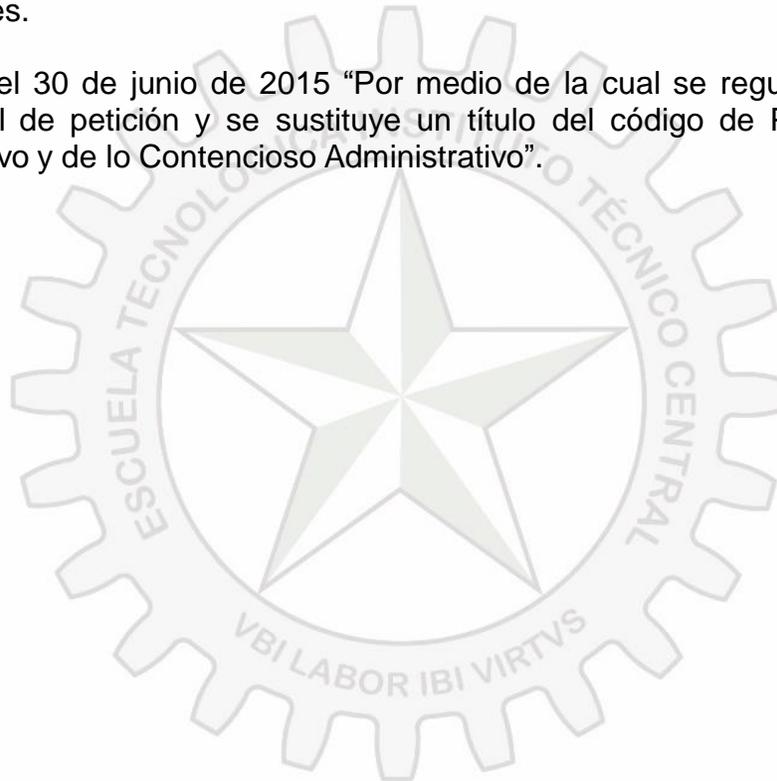


#### 4. MARCO NORMATIVO

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”.





SC-CER733050



SI-CER733052



## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas de octubre a diciembre de 2020, un total de **563 PQRSD** radicadas 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 atención al ciudadano dispone de diferentes de canales de comunicación (e-mail, página web 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 interponer los recursos ante la ETITC es el canal, correo electrónico con el 50% del total, seguido por el canal web con un porcentaje del 24%; teléfono con un porcentaje del 23% y, por último, el canal presencial con un porcentaje del 3% de la participación.

### PQRS POR CANALES DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2020

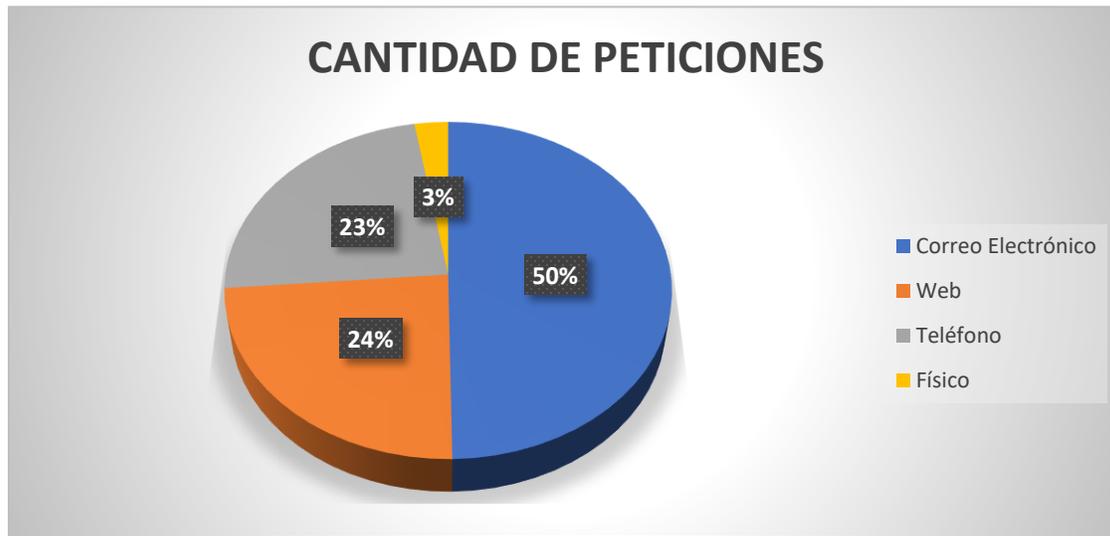
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	64	174	42	280
Web	26	66	43	135
Teléfono	115	18		133
Físico	4	8	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>266</b>	<b>88</b>	<b>563</b>



SC-CER733050



SI-CER733052



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

## 5.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones entre octubre y diciembre de 2020, son: IBTI con el 19% (105), del total de peticiones recibidas, seguida de la Facultad de Sistemas con una participación del 18% (104) y Registro y Control, registrando un 15% (83) del total de las peticiones recibidas.

A continuación, se presenta un comparativo entre las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones de octubre a diciembre de 2020:

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	NO APLICA (llamadas)	% DE PARTICIPACION
IBTI	105	16	33		56	19%
Facultad de Sistemas	104	67	36		1	18%
Registro y Control	83	42	10		31	15%
Vicerrectoría Académica	79	9	8		62	14%
Facultad Procesos	25	2	3		20	4%
Talento Humano	25	10	12		3	4%
Vicerrectoría Investigación	21		2		19	4%
Facultad Mecatrónica	20		8		12	4%
Tesorería	17		9		8	3%
Gestión IT	13	1	2		10	2%
Rectoría	12	2	9		1	2%
Extensión y Proyección Social	10		6		4	2%

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



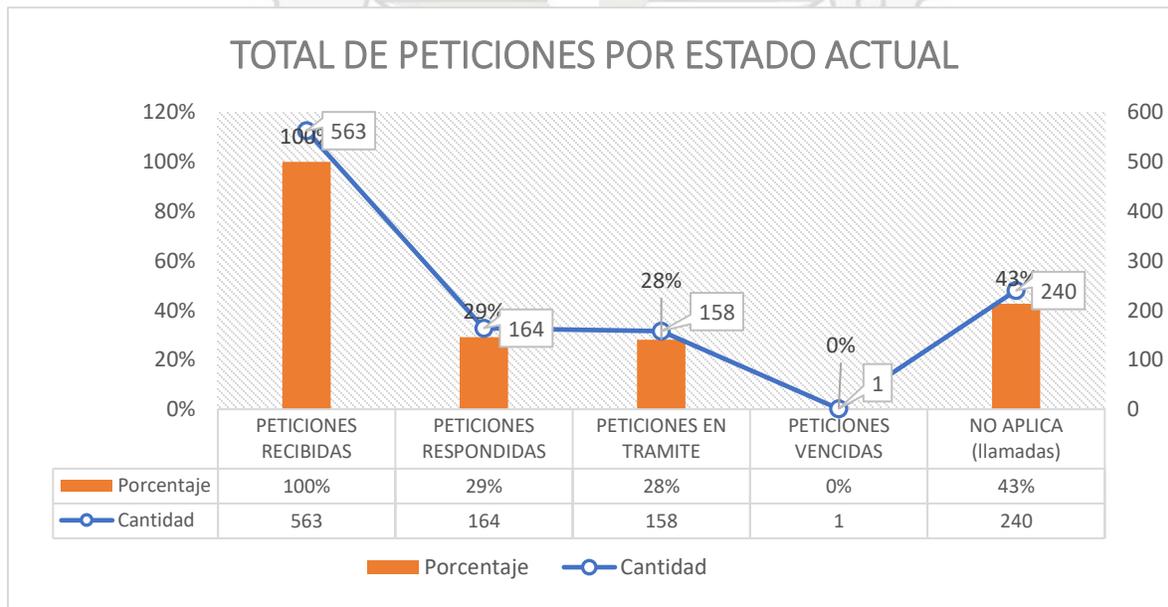
SC-CER733050



SI-CER733052



DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS	NO APLICA (llamadas)	% DE PARTICIPACION
Facultad Electromecánica	10	4	5		1	2%
Facultad Mecánica	7	6	1			1%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7	2	4	1		1%
Especializaciones	6	1			5	1%
Secretaría General	4	1	3			1%
Centro de Lenguas	3				3	1%
Jurídica	3		3			1%
ORII	3	1	2			1%
Gestión Documental	2		2			0%
Talleres y Laboratorios	2				2	0%
Almacén General	1				1	0%
Calidad	1				1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>563</b>	<b>164</b>	<b>158</b>	<b>1</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>



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

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



### 5.3 PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido de octubre a diciembre de 2020, fue “Petición general”, con el 45% (255) del total de PQRSD recibidas a través del sistema de gestión documental SIAC, seguido de “Comunicación oficial recibida” con el 35% (199) “Petición de documentación o información” con el 7% (41) “Felicitaciones” con una participación de 7% (40) y “Quejas” con una participación de 3% (16).

#### TOTAL, PQRS POR REQUERIMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2020

TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición general	64	115	76	255
Comunicación oficial recibida	115	84	0	199
Petición de documentación o información	16	17	8	41
Felicitación	0	40	0	40
Queja	8	5	3	16
Reclamo	3	2	0	5
Sugerencia	3	1	1	5
Comunicación oficial despachada	0	1	0	1
Denuncia	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>266</b>	<b>88</b>	<b>563</b>

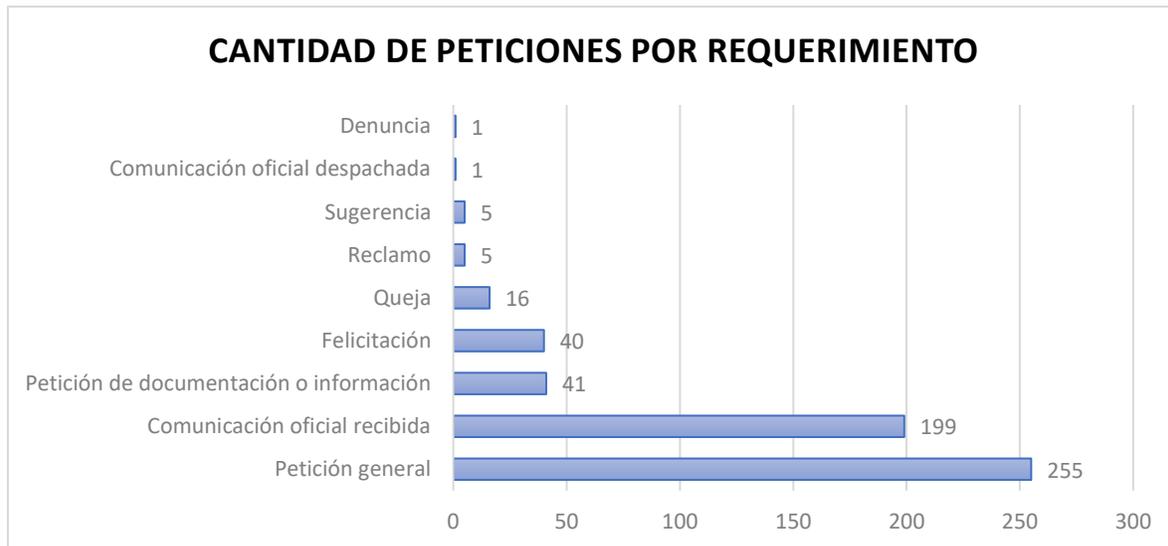
Al generar el reporte desde SIAC para el trimestre octubre – diciembre de 2020 de las PQRSD, se duplicaron los siguientes registros para petición general los radicados 5630, 5631, 5632 de 2020, Sugerencias con los radicados 5176, 5637 de 2020 y Petición de documentación e información con el radicado 5173, en el mes de diciembre de 2020.



SC-CER733050



SI-CER733052



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

## 5.4 SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTA MAYOR NUMERO DE QUEJAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos presentados y el estado actual en que se encuentran:

### QUEJAS

AREA / ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>FACULTAD ELECTROMECHANICA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
queja por clases	1	0	0	1
RESPUESTA OPCION DE GRADO	0	1	0	1
<b>FACULTAD DE MECATRONICA</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Certificado de ingresos y retención. Adquisición de una Tablet y el programa Mathtype pero no fue adquirido ningún producto - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	0	1
Solicitud información - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	0	1

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



AREA / ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>FACULTAD DE PROCESOS</b>	1	0	0	1
QUEJA Claridad en la inscripción de la asignatura Ingles V - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	0	1
<b>GESTION IT</b>	0	0	1	1
Casi no responden a las solicitudes y cuando responden no son concretos	0	0	1	1
<b>ORII</b>	0	1	0	1
Solicitud de información de movilidad - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>RECTORIA</b>	0	1	0	1
Divulgación de información - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>REGISTRO Y CONTROL</b>	1	1	0	2
Solicitud de grado por ventanilla - EVALUACIÓN DEL SERVICIO	0	1	0	1
Solicitud de notas #2 - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	0	1
<b>TALENTO HUMANO</b>	0	0	1	1
hasta la fecha no se ha recibido respuesta, y tampoco puesta en internet. Se ha puesto de por medio a otros funcionarios para agilizar el trámite, pero tampoco	0	0	1	1
<b>VICERRECTORIA ACADEMICA</b>	2	1	1	4
Atención telefónica	0	0	1	1
Contenido pes - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	0	1

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



AREA / ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
deficiencia en calidad de educación virtual	1	0	0	1
QUEJA ABANDONO POR PARTE DE LA FACULTAD DE SISTEMAS A LOS ESTUDIANTES	0	1	0	1
<b>VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
QUEJA ATENCION MESA DE AYUDA - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>16</b>

### RECLAMOS

AREA / ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>FACULTAD DE MECANICA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
ERROR EN EL CODIGO SNIES (52704) DEL PROGRAMA DE INGENIERIA EN DISEÑO DE MAQUINAS Y PRODUCTOS INDUSTRIALES	1	0	0	1
<b>VICERRECTORIA ACADEMICA</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
Error en el código SNIES (52704) del programa INGENIERIA EN DISEÑO DE MAQUINAS Y PRODUCTOS INDUSTRIALES.	0	1	0	1
ERROR EN CODIGO SNIES	1	0	0	1
Error en código SNIES 52704 Ingeniería Diseño de máquinas y productos Industriales	0	1	0	1



SC-CER733050



SI-CER733052



AREA / ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Error en el código snies (52704) del programa ingeniería en diseño de máquinas y productos industriales.	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

### SUGERENCIAS

AREA / ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Consulta certificado de notas - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	0	1
<b>ORII</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Asesoría en temas de internacionalización, convenios interinstitucionales - EVALUACION DEL SERVICIO	1	0	0	1
<b>VICERRETORIA DE INVESTIGACION</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Realización Jornada de socialización de proyectos Noviembre 26 de 2020 - EVALUACION DEL SERVICIO	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

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

Para las Sugerencias se presentó la duplicidad de dos radicados 5176 y 5637 de 2020, como se explica en el numeral 5.3 del presente documento.

De la cantidad total de 24 QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS interpuestos durante octubre a diciembre de 2020, al finalizar el periodo, se encuentran 24 en trámite.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, de octubre a diciembre de 2020, de las **563 PQRS** radicadas durante dicho periodo en la oficina de atención al ciudadano, fueron atendidas en términos de ley un total de 164 que equivale al 29%; al final del trimestre se encontraban del total recibido trámite 158 que equivale al 28%; vencida 0.2% y el restante de 240 que equivale al 43% no requieren respuesta puesto que fueron atendidas en la comunicación telefónica de Peticiones ciudadanas del total de las 563 del total recibido, 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*”.



CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



## 6. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2020, se recibieron 40 radicaciones de felicitaciones mediante las encuestas de la evaluación del servicio, las cuales se relacionan a continuación, así:

### FELICITACIONES

AREA / ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>CALIDAD</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Apoyo para actualización procedimiento de selección y vinculación - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>CENTRO DE LENGUAS</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>ESPECIALIZACIONES</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Acta de grado - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>FACULTAD MECATRONICA</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
Contenido programático - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>FACULTAD DE PROCESOS</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
Asesorías - EVALUACION DE SERVICIO	0	1	0	1

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



AREA / ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Asistencia administrativa - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
Solicitud información aclaración - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
Una consulta - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>GESTION IT</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>RECTORIA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Publicación de información para la Campaña Bienestar Más Allá de las Fronteras - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>REGISTRO Y CONTROL</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
Certificado de notas - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
CERTIFICADOS NOTAS - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



AREA / ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CERTIFICADOS NOTAS DE EDUCACION SUPEIOR - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>TALLERES Y LABORATORIOS</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
INGRESO A LA INSTITUCION - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
Prácticas Presenciales - EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>TESORERIA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>VICERRECTORIA DE INVESTIGACION</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
EVALUACION DEL SERVICIO	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>40</b>

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



## 7. CANALES DE PQRS D

1. Mediante del sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRS D la Oficina de atención al ciudadano realiza el respectivo seguimiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que interponen los ciudadanos.
2. La Oficina de atención al ciudadano 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 interponer sus peticiones.
  - b. La página web de la Institución, mediante el link de contacto: <https://siac.itc.edu.co/admin/inbox>
  - c. El correo electrónico [atencionalciudadano@itc.edu.co](mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co) que se encarga de recibir los documentos de los ciudadanos para su correspondiente respuesta de manera inmediata o se registra en SIAC
  - d. Atención presencial para recibir las PQRS D de la ciudadanía de forma verbal o mediante documento radicado en la Calle 13 No. 16 – 74 de la ciudad de Bogotá, D.C.
3. Actualmente se encuentran publicados los informes mensuales relacionados con el tratamiento de las PQRS D interpuestas por la ciudadanía ante la ETITC en el link <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>, cumpliendo así, con 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".

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



## 8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Atención al Ciudadano registra las siguientes recomendaciones, en busca de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que los ciudadanos interponen ante la ETITC por medio de los diferentes canales, con el fin de ser atendidas por los responsables de los Procesos y las Dependencias, así como también, por la alta dirección:

1. Realizar y seguimiento la trazabilidad a las PQRSD que se encuentran en trámite en el presente informe, verificando se respondan dentro de los términos de Ley, con respuesta definitiva.
2. Mantener actualizada la información con el fin de brindar la información a los ciudadanos del horario de atención presencial y los diferentes correos institucionales de las áreas a los cuales pueden solicitar sus peticiones o consultas.
3. Analizar las causas de las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación, traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el sistema de información correspondiente, aplicando buenas prácticas encaminadas a mejorar la gestión de los requerimientos.
4. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el “Manual de atención al Ciudadano”.
5. En el informe se observan 4 PQRSD que no se tramitaron ni gestionaron debido a una falla técnica en la plataforma SIAC. Para el caso de las 2 PQRSD con el nombre prueba, no se gestionaron, ni tramitaron como su nombre lo indica prueba por parte del proveedor en la plataforma SIAC.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---