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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

CUARTO TRIMESTRE DE 2022

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 8
5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 9
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD 10
5.6 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE CHAT 11
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN 13
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN 14
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES. 14
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO 14
10. FELICITACIONES 21
11. ATENCION A LOS CANALES DE PQRSD 21
12. RECOMENDACIONES 22

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 octubre y el 31 de diciembre 2022.

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 octubre y el 31 de diciembre 2022.

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 entre el recibidas entre el 1°de octubre y el 31 de diciembre 2022, un total de **190 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:

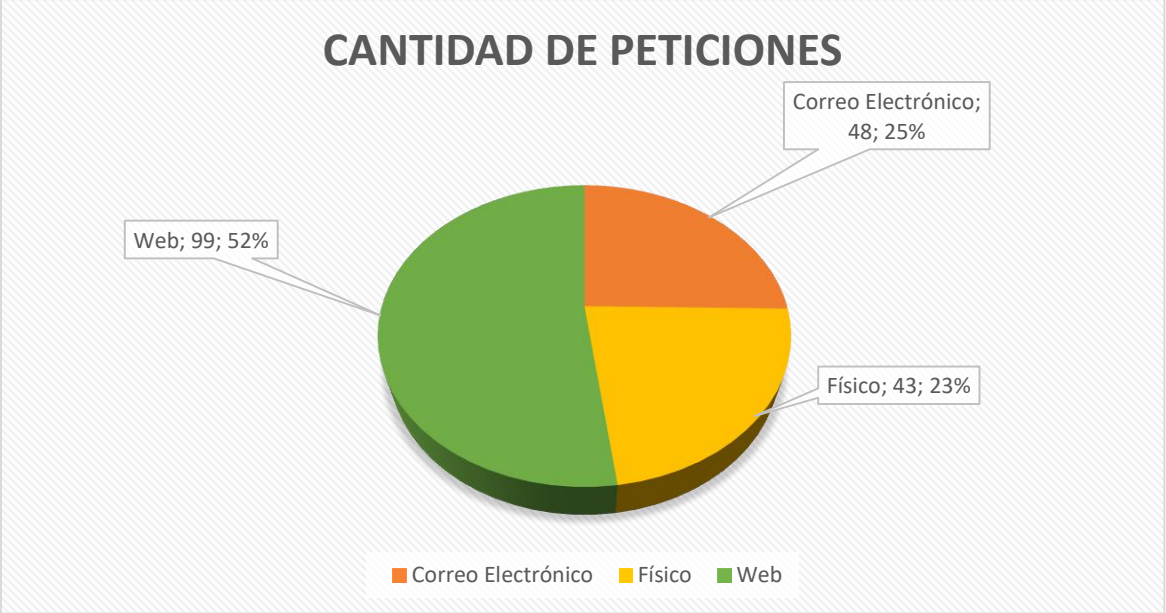
5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dispone de diferentes canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que 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 canal Web con el 52% seguido del correo electrónico con un 25% y el canal físico con un porcentaje del 23% del total de la participación

PQRS POR CANALES DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2022

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	13	28	7	48
Físico	14	18	11	43
Web	18	45	36	99
TOTAL	**45**	**91**	**54**	**190**



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 octubre y el 31 de diciembre 2022, son: Facultad de Sistemas con (93), del total de peticiones recibidas, seguida del área del IBTI (26) y el área de Bienestar Universitario, con (14) del total de las peticiones recibidas.

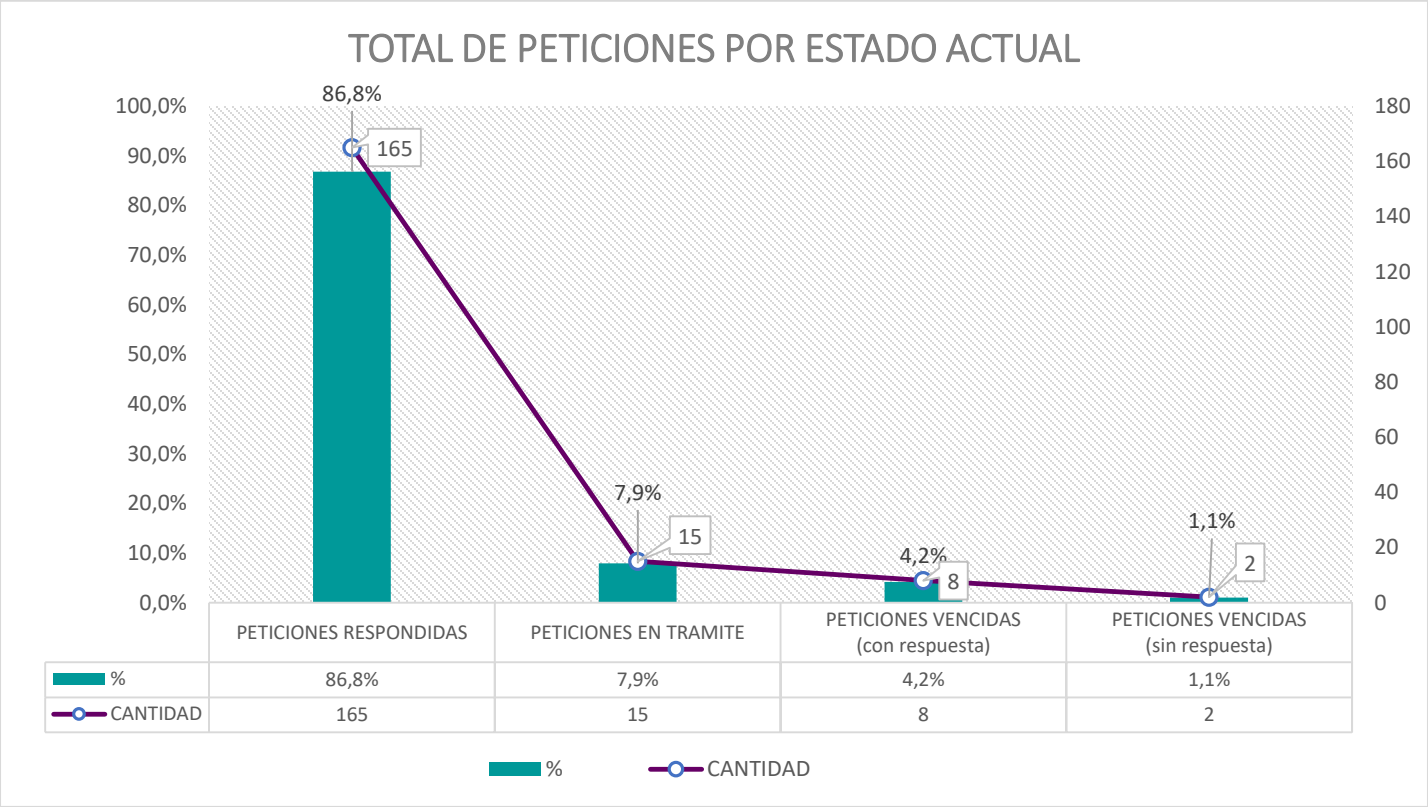
A continuación, se presenta el total las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones recibidas durante el periodo.

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

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS (con respuesta)	PETICIONES VENCIDAS (sin respuesta)	N/A			% DE PARTICIPACION
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Almacén General	**0**					4			0%
Asuntos Disciplinarios	**1**	1							1%
Atención al Ciudadano	**0**					1			0%
Biblioteca	**0**					1		1	0%
Bienestar Universitario	**14**	13	1			6	41	2	7%
Bolsa de empleo	**1**	1				14		15	1%
Centro de Lenguas	**1**				1			5	1%
Conexión no específica	**0**					10		32	0%
Coordinación Especializaciones	**0**					2		4	0%
Enfermería	**0**					1			0%
Extensión y Proyección Social	**1**			1		6	1	15	1%
Facultad Electromecánica	**3**	1		2		5		30	2%
Facultad Mecánica	**1**	1				6		17	1%
Facultad Mecatrónica	**7**	6	1			5		16	4%
Facultad Procesos Industriales	**0**					2	1	9	0%
Facultad Sistemas	**93**	86	7			13	1	34	49%
Facultades PES	**0**					2			0%
Gestión de Informática y Comunicaciones	**1**	1					1	1	1%
Gestión Documental	**1**	1							1%
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	**26**	26				74		139	14%
Jurídica	**2**		1	1					1%
ORII	**0**							1	0%
Planeación	**3**		1	1	1				2%
Presupuesto	**1**	1							1%
Rectoría	**0**					1			0%
Registro y Control	**11**	11				74		186	6%
Secretaría General	**2**		1	1		2		1	1%
Seguridad Digital	**1**	1					3		1%
Talento Humano	**10**	7	1	2		1		1	5%
Tesorería	**1**	1				32		60	1%
Vicerrectoría Académica	**3**	2	1			1		84	2%
Vicerrectoría Administrativa	**6**	5	1			3		2	3%
Total	**190**	**165**	**15**	**8**	**2**	**266**	**48**	**655**	**100%**

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

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



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

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

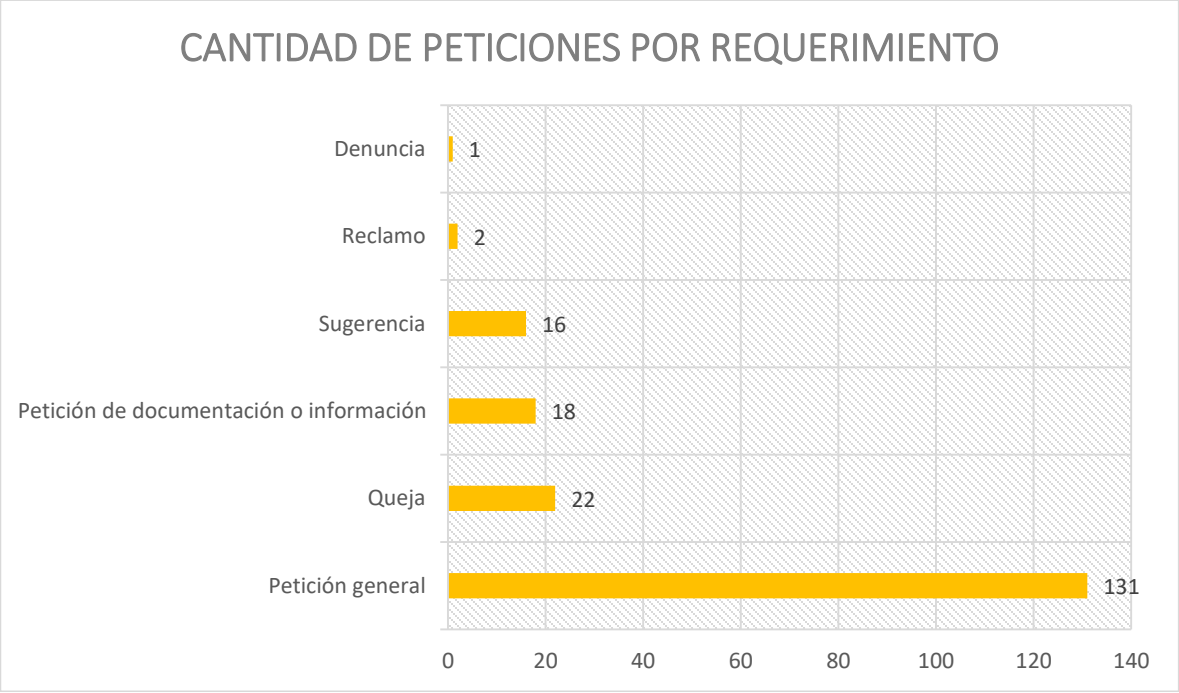
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1°de octubre y el 31 de diciembre 2022, fue Petición General con un 69% (131); Quejas con el 12% (22); Sugerencias con una participación de 8% (16); seguida petición de documentación o información con 9% (18); Denuncia con 1% equivalente a (1) y finalizando con reclamos 1% con un equivalente de (2).

TOTAL, PQRS POR REQUERIMIENTO POR MES DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2022

TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición general	27	58	46	131
Queja	8	11	3	22
Petición de documentación o información	8	5	5	18
Sugerencia	1	15		16
Reclamo		2		2
Denuncia	1			1
TOTAL	**45**	**91**	**54**	**190**

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 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 octubre y el 31 de diciembre 2022.

QUEJAS

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Bienestar Universitario		4		4
Bienestar Universitario		1		1
Bolsa de empleo	1			1
Facultad Mecatrónica	5	1		6
Facultad Sistemas			1	1
Gestión Documental		1		1
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	1	2	1	4
Planeación			1	1
Registro y Control		1		1
Tesorería		1		1
Vicerrectoría Administrativa	1			1
Total general	**8**	**11**	**3**	**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 octubre y el 31 de diciembre 2022; al finalizar el trimestre, 21 fueron respondidas a tiempo,1 se encuentran en trámite.

RECLAMOS

DEPENDENCIA	NOVIEMBRE	Total, general
Centro de Lenguas	1	1
Facultad Mecatrónica	1	1
Total, general	**2**	**2**

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

De la cantidad total de 2 RECLAMOS interpuestos entre1°de octubre y el 31 de diciembre 2022; al finalizar el trimestre 1 fue respondido a tiempo, quedando 1 vencido sin respuesta.

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

SUGERENCIAS

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Total general
Bienestar Universitario		8	8
Gestión de Informática y Comunicaciones		1	1
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	1	2	3
Registro y Control		2	2
Seguridad Digital		1	1
Talento Humano		1	1
Total general	**1**	**15**	**16**

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

De la cantidad total de 16 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1°de octubre y el 31 de diciembre 2022; al finalizar el trimestre, del total: 16 fueron respondidas a tiempo.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1°de octubre y el 31 de diciembre 2022, del total de 190 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 8 se encuentran en trámite, y 172 fueron respondidas a tiempo, 8 peticiones respondidas fuera de tiempo y 2 vencida sin respuesta, 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 octubre y el 31 de diciembre 2022, 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	11
Certificado de Ingresos y trámites académicos	4
Certificado de notas	1
Certificados ingresos y retenciones	0
Certificados y constancias de estudios	0
Contenido del programa académico	0
Correos - mesa de ayuda	0
Grado de pregrado y posgrado	76
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	50
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	0
Reingreso a un programa académico	0
Solicitudes no especificas	0
Trámites Bachillerato	15
TOTAL, PETICIONES	**157**

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

5.5 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

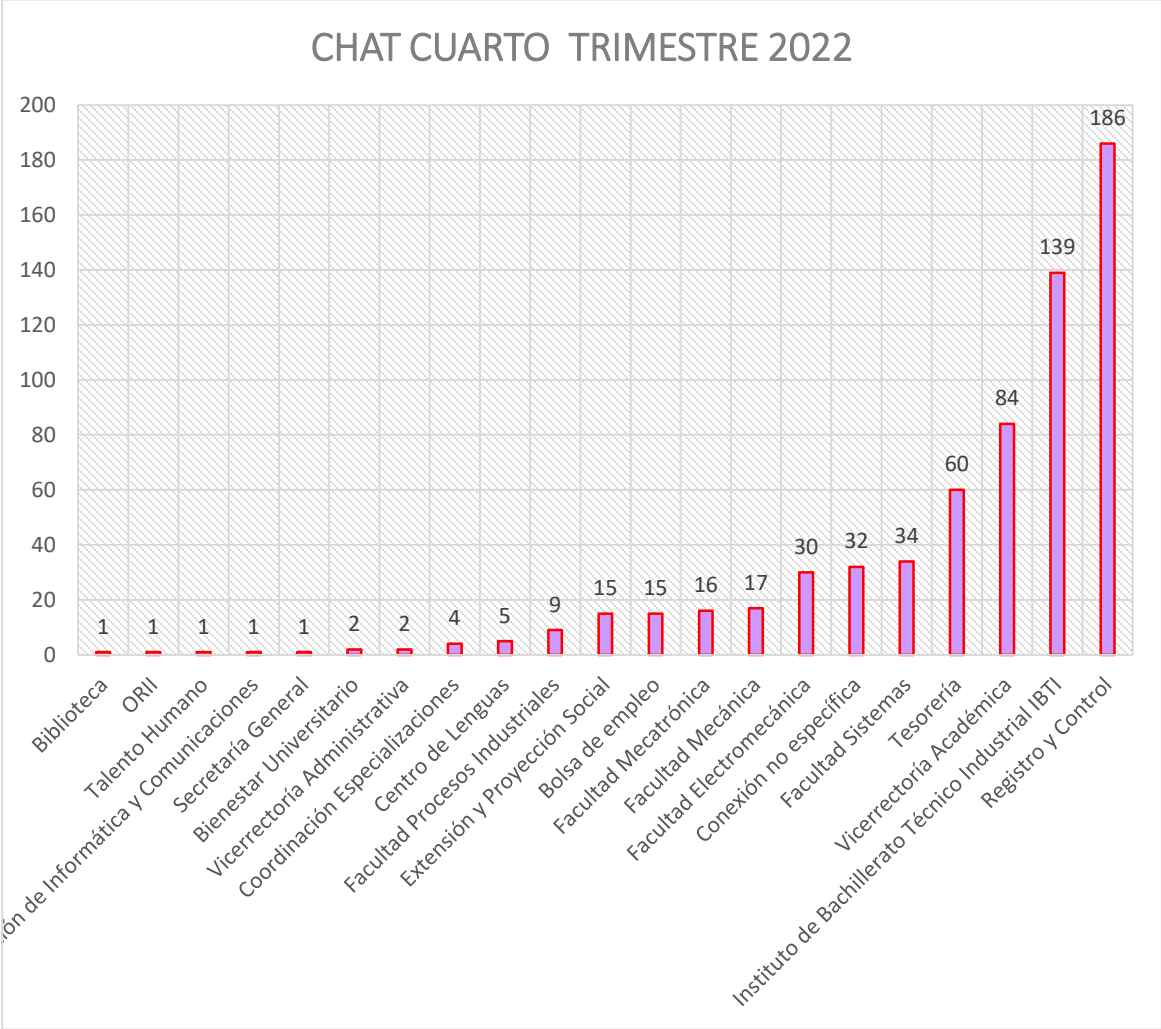
A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 658 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1°de octubre y el 31 de diciembre 2022:

REGISTRO DE CHAT MENSUAL POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Biblioteca		1		1
Bienestar Universitario	1	1		2
Bolsa de empleo	6	5	4	15
Centro de Lenguas	2	3		5
Conexión no específica	12	11	9	32
Coordinación Especializaciones	2	2		4
Extensión y Proyección Social	11	3	1	15
Facultad Electromecánica	7	14	9	30
Facultad Mecánica	3	7	7	17
Facultad Mecatrónica	8	6	2	16
Facultad Procesos Industriales	2	3	4	9
Facultad Sistemas	15	13	6	34
Gestión de Informática y Comunicaciones			1	1
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	68	58	13	139
ORII	1			1
Registro y Control	23	52	111	186
Secretaría General		1		1
Talento Humano		1		1
Tesorería	8	25	27	60
Vicerrectoría Académica	55	28	1	84
Vicerrectoría Administrativa	1	1		2
TOTAL	**225**	**235**	**195**	**655**

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

*Una solicitud no específica es la atención a un usuario mediante el chat que no representa ninguna petición de información, sin embargo, se cuenta como gestión de atención al ciudadano.



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

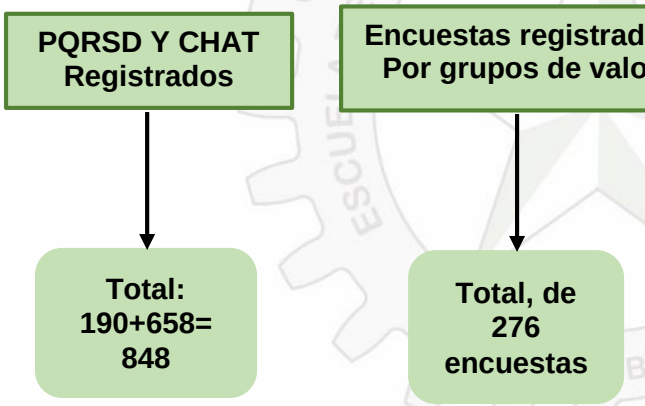
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1°de octubre y el 31 de diciembre 2022, del total de PQRSD no se presenta ningún trámite por traslado por competencia.

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

Para el trimestre comprendido entre el 1°de octubre y el 31 de diciembre 2022, 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	26
Estudiantes	189
Administrativos	18
Egresados	5
Padre de familia / acudiente	25
Otros	13
Total	**276**

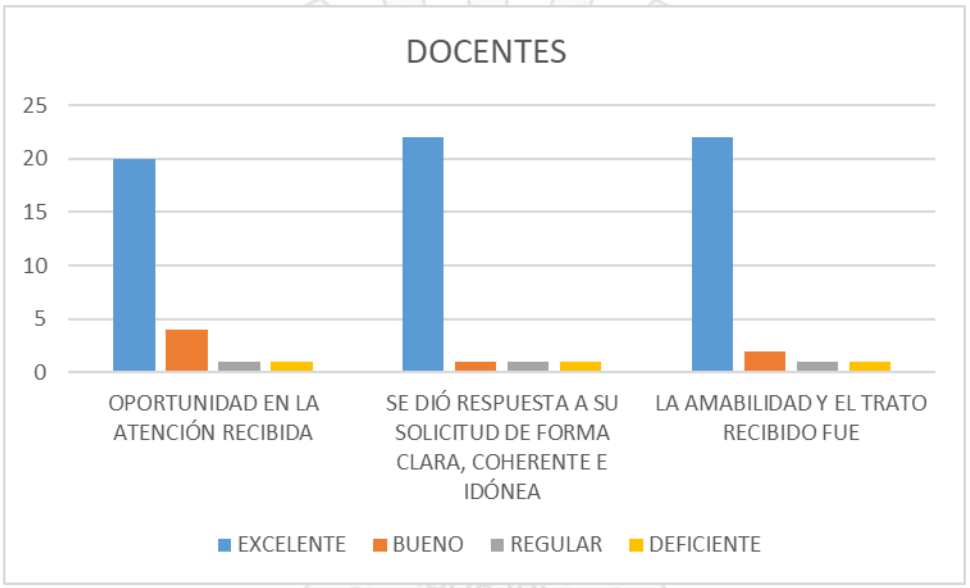
Del total de PQRSD y Chats gestionados, los grupos de valor registraron el total de encuestas de evaluación del servicio.

9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

Para la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central es importante conocer la percepción de la satisfacción del servicio prestado, el cual se evalúa a partir de una encuesta que se encuentra en el enlace https://cutt.ly/agcZIgl, donde las diferentes partes interesadas pueden evaluar e indicar aspectos a resaltar e incluir las oportunidades en las cuales se puede mejorar, a partir del servicio recibido.

Durante el cuarto trimestre de 2022 se diligenciaron 276 encuestas de satisfacción del servicio. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 26 docentes, 189 estudiantes, 18 administrativos, 5 egresados y 25 padres de familia – acudiente y 13 otros.

De los 26 docentes que evaluaron el servicio, 20 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 4 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 22 manifestaron que era excelente, 1 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 22 manifestaron que era excelente y 2 que era buena Y 1 que era regular y 1 que era deficiente.



Gráfica 1. *Percepción Docentes*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Cuarto Trimestre de 2022*

De los 189 estudiantes que evaluaron el servicio 160 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 21 que era buena, 3 que era regular y 5 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 158 manifestaron que era excelente, 22 que era buena, 3 que era regular y 6 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 168 manifestaron que era excelente, 12 que era buena, 3 que era regular y 6 que era deficiente.

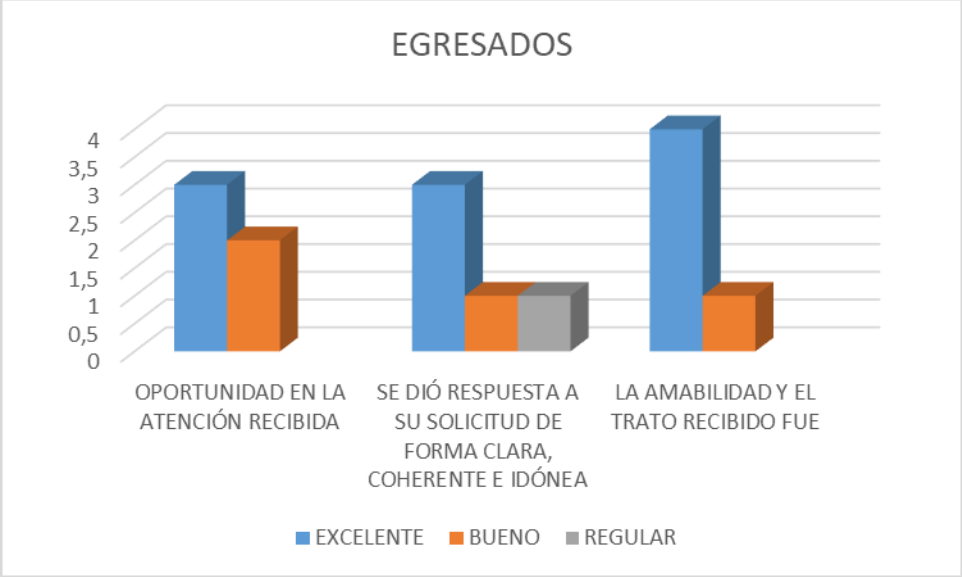
Gráfica 2. *Percepción Estudiantes.*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Cuarto Trimestre de 2022*

De los 18 administrativos que evaluaron el servicio 17 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 1 que era buena; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 18 manifestaron que era excelente, frente a la amabilidad y el trato recibido 18 manifestaron que era excelente.

Gráfica 3. *Percepción Administrativos*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Cuarto Trimestre de 2022*

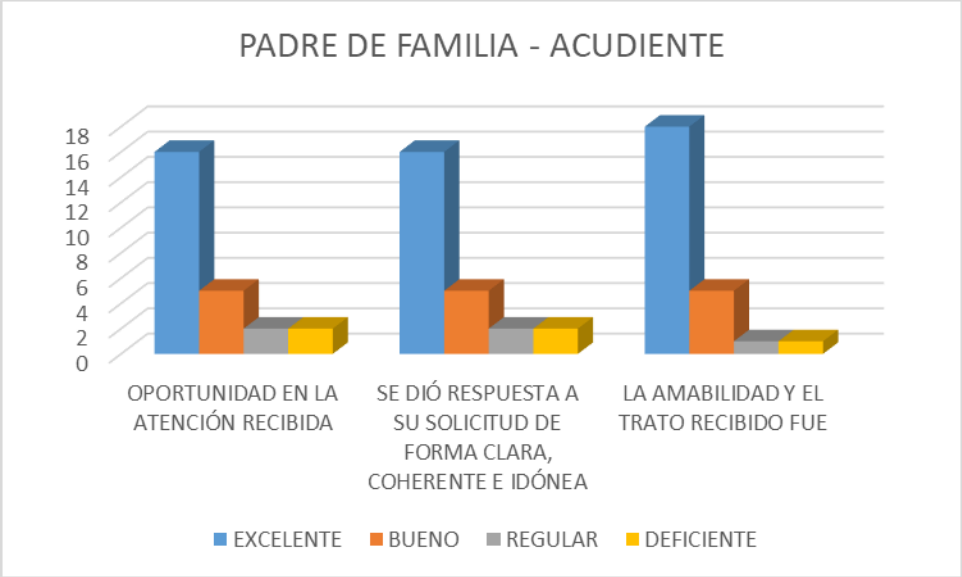
De los 5 egresados que evaluaron el servicio 3 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 2 que era buena, en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 3 manifestaron que era excelente, 1 que era

buena, 1 que era regular y frente a la amabilidad y el trato recibido 4 manifestaron que era excelente, 1 que era buena.



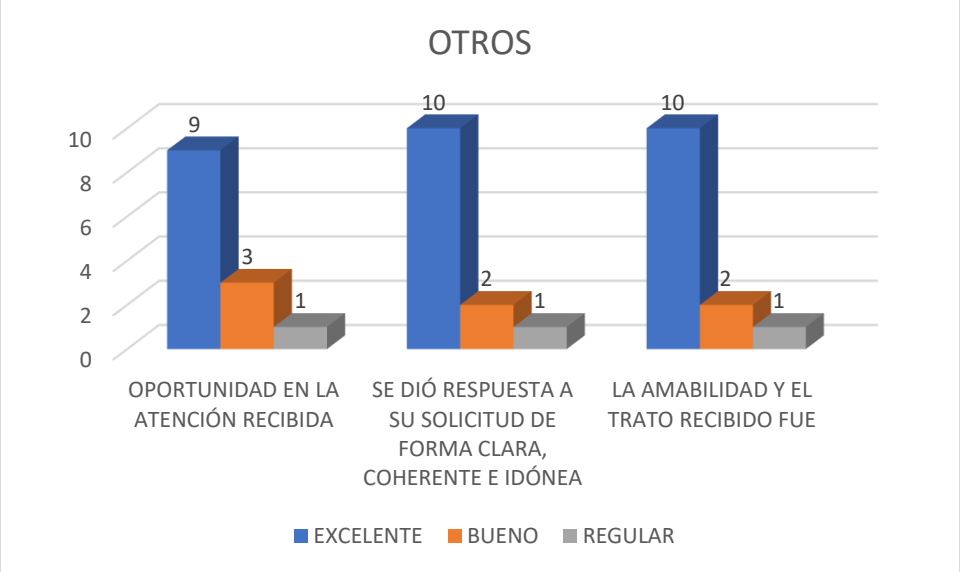
Gráfica 4. *Percepción Egresados*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Cuarto Trimestre de 2022*

De los 25 padres de familia y/o acudientes que evaluaron el servicio 16 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 5 que era buena, 2 que era regular y 2 que era deficiente en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 16 manifestaron que era excelente, 5 que era buena, 2 que era regular y 2 que era deficiente, frente a la amabilidad y el trato recibido 18 manifestaron que era excelente, 5 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente.



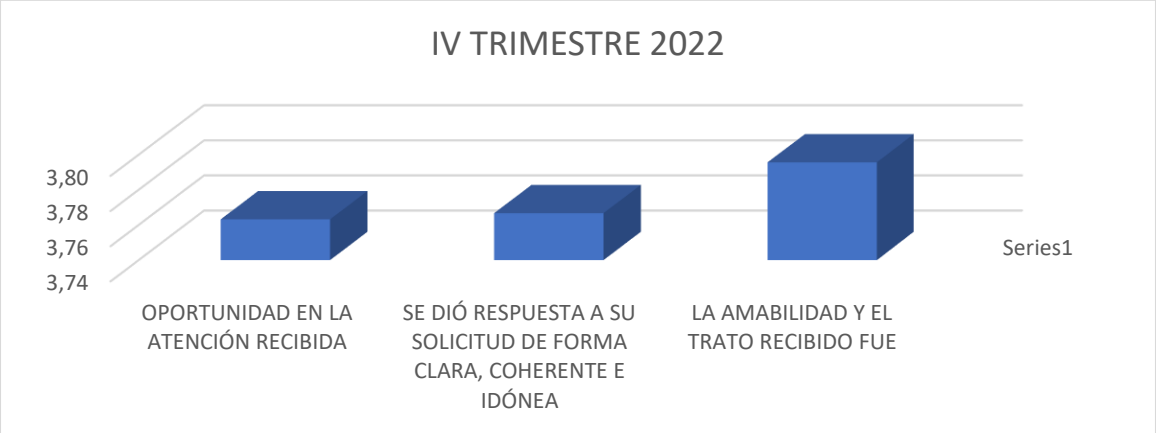
Gráfica 5. *Percepción Docentes*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Cuarto Trimestre de 2022*

De las 13 evaluaciones realizadas por otras personas, 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 3 que era buena y 1 que era regular, en cuanto así se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 10 manifestaron que era excelente, 2 que era buena y 1 que era regular y frente a la amabilidad y el trato recibido 10 manifestaron que era excelente, 2 que era buena y 1 regular.



Gráfica 6. *Percepción Otros grupos de valor*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Cuarto Trimestre de 2022*

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 3,76 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,77 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,80



Gráfica 7. *Promedio de Evaluación*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Cuarto Trimestre de 2022*

Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el cuarto trimestre de 2022, se observa que la mayoría de las personas que respondieron la encuesta se encuentran satisfechas 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 con la pregunta: ¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?

Durante este período los aspectos resaltados por los usuarios son: la amabilidad, puntualidad, la oportunidad en las respuestas, buen servicio y trato, lo que permite evidenciar el compromiso y la disposición para la prestación del servicio por parte de los colaboradores de la Escuela.

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

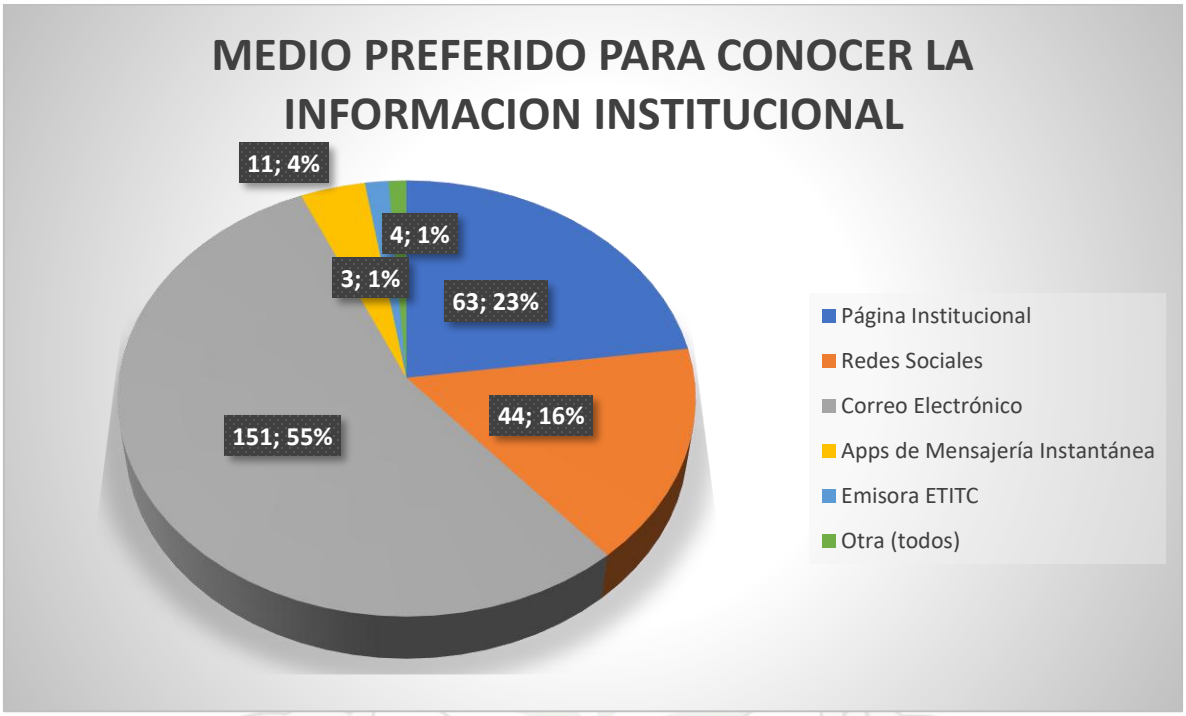
Durante este período los aspectos en cuales los usuarios sugieren que se puede mejorar, son: Dar a conocer los canales de atención como correos electrónicos, líneas de atención y horarios de atención.

.

- Brindar información más detallada a través de correos electrónicos y/o ampliarla por medio de las redes sociales.
- Pasar por los salones e informar sobre los servicios que ofrecen.

En relación con 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 55%, la página institucional con un 23%, las redes sociales con un 16%, la emisora con un 1%, las Apps de mensajería instantánea con un 4% y otras opciones donde consideran otras plataformas el 1%.



Gráfica 8. *Medio preferido para conocer la información institucional*
Fuente*: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre de 2022*

10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1°de octubre y el 31 de diciembre 2022, fueron registradas en SIAC 48 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

TIPIFICACIÓN DE FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	4	34	3	41
Seguridad Digital		2	1	3
Extensión y Proyección Social		1		1
Facultad Procesos Industriales	1			1
Gestión de Informática y Comunicaciones		1		1
Facultad Sistemas		1		1
TOTAL	**5**	**39**	**4**	**48**

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

11. 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 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 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,

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

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

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*".

12. RECOMENDACIONES

La Oficina de Servicios y Atención 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, entre ellos:

1. Recordar semanalmente 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

2. Visualizar diariamente las novedades publicadas en el sitio web y mantener comunicación con las áreas de la entidad para mantener la información actualizada y responder oportunamente con calidad el chat a las solicitudes de la información presentadas por los diferentes usuarios y grupos de valor.