

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 1 de 24
---	--	---

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la recepción, radicación, distribución, trámite y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, garantizando su adecuada gestión, trazabilidad y atención oportuna, de conformidad con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, continúa con su radicación, clasificación, distribución, trámite y seguimiento, y finaliza con la elaboración y publicación de los informes trimestrales de PQRSD, de conformidad con la normatividad vigente.

3. RESPONSABLES

Grupo Interno de Trabajo Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Es responsable de garantizar orientación, la recepción, radicación, distribución y seguimiento de las PQRSD, asegurando su registro, trazabilidad y gestión conforme a los lineamientos institucionales y la normatividad vigente.

- **Funcionario y/o contratista de atención al ciudadano:** Orientar, recibir, radicar y direccionar las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención, incluyendo los canales virtuales, presenciales verbales y telefónicos.
- **Funcionario y/o contratista de ventanilla de radicación:** radicar las PQRSD en físico.

Proceso de Gestión de Comunicaciones

- **Funcionario y/o contratista de comunicaciones o responsable de redes sociales:** Monitorear los canales oficiales de redes sociales para identificar solicitudes, comentarios o mensajes que puedan constituir PQRSD y remitirlas al correo de atencionalciudadano@itc.edu.co

Dependencias competentes: Responsables de analizar, gestionar y proyectar las respuestas a las PQRSD que les sean asignadas, dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 2 de 24
---	--	---

- **Jefes o responsables de las dependencias:** Responsables de garantizar la gestión y respuesta oportuna de las PQRSD asignadas a su dependencia.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Actos De Corrupción: Son acciones o comportamientos indebidos que buscan obtener un beneficio personal o para otra persona, aprovechando un cargo o función.

Acuse De Recibo: Documento que confirma la entrega de una comunicación o envío al destinatario, dejando constancia de la fecha, hora y recepción.

Carta Del Trato Digno: Documento mediante el cual la entidad informa a los ciudadanos sus derechos, deberes y los canales de atención disponibles, promoviendo una atención respetuosa, oportuna y transparente.

Canal De Atención: Medio dispuesto por la entidad para que los ciudadanos presenten solicitudes, realicen trámites, reciban información o interactúen con la administración.

Chat: Canal de atención virtual en tiempo real que permite la interacción escrita entre los ciudadanos y la entidad a través de internet.

Consulta: Solicitud presentada a la entidad para obtener orientación, concepto o información relacionada con temas de su competencia. Tiempo de respuesta es de 30 días hábiles.

Correo Electrónico: Canal de atención utilizado para el envío y recepción de mensajes y documentos electrónicos.

Datos Personales: Es cualquier información que permite identificar a una persona o saber quién es, como su nombre, número de documento, teléfono, dirección, correo electrónico, entre otros. Estos datos deben ser protegidos y utilizados de acuerdo con la normativa vigente.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posible conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, El canal para el trámite de denuncias establecido por la Entidad es el correo electrónico soytransparente@itc.edu.co. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Derecho De Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener una respuesta oportuna, clara y de fondo.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 3 de 24
---	--	---

Por la forma de presentación, puede ser: Solicitud presentada por medios físicos o electrónicos, como correo electrónico, página web, redes sociales o ventanilla de radicación.

Digitalizar: Proceso mediante el cual un documento físico es convertido en formato digital para facilitar su consulta, almacenamiento y conservación.

Distribución: Acción de asignar o direccionar las PQRSD a las dependencias competentes para su trámite.

Envío digital: Remisión de la respuesta a la PQRSD mediante medios electrónicos, a través del aplicativo SIAC y/o al correo electrónico registrado por el ciudadano, dejando evidencia del envío en el sistema.

Envío físico: Remisión de la respuesta a la PQRSD mediante documento físico al medio de contacto o dirección registrada por el ciudadano, dejando evidencia del despacho y seguimiento correspondiente.

Felicitación: Manifestación de reconocimiento o satisfacción por la atención, servicio o gestión realizada por la entidad o sus servidores.

Gestión: Conjunto de acciones coordinadas que realiza la entidad para administrar, controlar y hacer seguimiento a las PQRSD desde su recepción hasta su respuesta y cierre, garantizando su trazabilidad, oportunidad y atención conforme a los lineamientos institucionales y la normatividad vigente.

Incidencia disciplinaria: Se presenta cuando una queja o denuncia informa sobre una posible conducta irregular de un servidor público o contratista en el ejercicio de sus funciones, que podría constituir una falta disciplinaria y, por tanto, requiere ser revisada por la autoridad competente.

Petición: Solicitud verbal o escrita presentada por una persona ante la entidad por motivos de interés general o particular.

Petición Verbal: Es la solicitud que un ciudadano presenta de manera oral ante la entidad, ya sea presencialmente o por vía telefónica, para pedir información, realizar una solicitud, presentar una queja, reclamo o cualquier otro requerimiento relacionado con la atención de la entidad.

Petición escrita: Es la solicitud que un ciudadano presenta por escrito a través de los **canales institucionales habilitados**, como **DIAC, correo electrónico, chat y atención presencial**, para

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 4 de 24
---	---	--

solicitar información, realizar una petición, presentar una queja, reclamo o formular cualquier otro requerimiento

Petición De Información Y De Documentos: Solicitud mediante la cual una persona requiere información, orientación o copia de documentos que reposan en la entidad. 10 días hábiles para dar respuesta.

Petición De Congresista: requerimiento escrito o petición formulado por un congresista, con el fin de que se les proporcione la información solicitada o se expide la copia de documentos, de acuerdo con lo reglamentado. 5 días hábiles.

Petición Gubernamental: son las peticiones presentadas por otras entidades públicas, las cuales y se tramitarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la ley 962 de 2005 y sus disposiciones complementarias.

Petición Irrespetuosa: Solicitud presentada con expresiones ofensivas, groseras o irrespetuosas.

Petición Oscura: solicitud verbal o escrita que eleva una persona cuya finalidad o contenido no es claro y requiere aclaración por parte del ciudadano.

Petición Reiterativa: solicitud verbal o escrita sobre un asunto ya resuelto previamente por la entidad

Peticiones Incompletas Y Desistimiento Tácito: Solicitudes que no cuentan con la información necesaria para su trámite y requieren ser completadas por el ciudadano. Si no se recibe respuesta dentro del término establecido, se entenderá desistida la petición

Peticiones análogas: Solicitudes similares presentadas por varias personas sobre un mismo tema, que pueden resolverse mediante una respuesta unificada.

Plan De Contingencia: Conjunto de acciones y medidas definidas para garantizar la continuidad de la atención al ciudadano ante fallas tecnológicas, operativas, insuficiencia de personal u otras situaciones que impidan el funcionamiento normal de los canales o sistemas de atención.

PQRSD: Sigla utilizada para identificar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos ante la entidad.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 5 de 24
---	---	--

Queja: Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o actuación de un servidor público o contratista en ejercicio de sus funciones. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Radicación: Procedimiento mediante el cual la entidad asigna un número consecutivo a una PQRSD, dejando constancia de la fecha y hora de recepción o envío y se inicia formalmente el trámite y el conteo de los términos de respuesta.

Recepción: Es el acto de recibir la comunicación o PQRSD a través de cualquier canal (presencial, correo electrónico, chat, teléfono, formulario web, etc.). Aún no tiene número de radicado.

Reclamo: Es la solicitud que presenta una persona cuando considera que un servicio no fue prestado adecuadamente o que una solicitud no fue atendida, y pide una solución. El plazo para responder es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Redes Sociales: Plataformas digitales utilizadas por la ciudadanía para interactuar con la entidad, tales como Facebook, Instagram, LinkedIn, Tiktok, Youtube, WhatsApp y X (antes Twitter). Las quejas y sugerencias recibidas por estos medios deben ser tratadas como PQRSD y gestionadas conforme al procedimiento establecido.

Registro: Es la incorporación de la información de la Comunicación o PQRSD en el sistema de gestión (SIAC), diligenciando los datos del ciudadano, tipología, asunto y demás campos requeridos.

Sistema Integrado De Atención Al Ciudadano (SIAC): Es el sistema de información que permite la radicación, gestión y seguimiento de las PQRSD. El ciudadano accede al SIAC a través de la opción servicios/**PQRSD** disponible en la página web institucional, donde puede registrarse y, posteriormente, ingresar con su usuario y contraseña para presentar sus solicitudes y consultar su estado y seguimiento. **Ruta de acceso: Página web institucional → Servicios → PQRSD → Registro o ingreso al SIAC.** <https://siac.itc.edu.co/>

Sugerencia: Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano para mejorar la atención, los servicios o los procesos de la entidad. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia es de (15) días hábiles siguientes a su recepción.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 6 de 24
---	--	---

Trámite: Conjunto de actuaciones y actividades que se realizan para atender y resolver una PQRSD, desde su radicación, asignación y análisis hasta la elaboración, validación, envío de la respuesta y cierre de la solicitud.

Ventanilla Única De Correspondencia: Canal de atención presencial destinado a la recepción y radicación de PQRSD en medio físico.

5. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES

5.1 Recepción y Radicación de PQRSD

Todas las PQRSD recibidas por cualquier canal de atención deberán ser radicadas por el área de Atención al Ciudadano y registradas en el sistema institucional SIAC.

Cuando una solicitud llegue al correo personal o institucional de un servidor público o contratista, este deberá remitirla de inmediato al correo institucional de Atención al Ciudadano atencionalciudadano@itc.edu.co para su radicación y trámite.

Las PQRSD deben presentarse de manera respetuosa e incluir, cuando sea posible, la identificación y datos de contacto del solicitante, el asunto o motivo de la solicitud y, cuando aplique, los documentos de soporte. La falta de alguno de estos datos o documentos no será motivo para rechazar la solicitud.

Las peticiones verbales, presenciales o telefónicas, serán registradas en el SIAC de manera inmediata, dejando constancia del número de radicado, fecha y hora, datos del solicitante, medio de notificación, objeto de la petición y funcionario que la recibe.

Cuando se trate únicamente de una orientación sobre dónde o cómo obtener información, no será necesario radicar una PQRSD.

5.2. Protección de datos personales

La entidad protege los datos personales de los ciudadanos conforme a la Ley 1581 de 2012 y la [política de privacidad y protección de datos](#).

Los ciudadanos tienen derecho a:

- conocer sus datos,

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 7 de 24
---	--	---

- actualizarlos,
- corregirlos,
- solicitar su eliminación cuando aplique.

Las solicitudes relacionadas con datos personales serán asignadas a la Oficina de Planeación y se atenderán en los siguientes términos:

- Consulta de datos personales del titular: hasta 10 días hábiles
- Corrección, actualización o eliminación: hasta 15 días hábiles

Administración y control de accesos al SIAC

El acceso al Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC) estará restringido a los usuarios autorizados, de acuerdo con las funciones y responsabilidades asignadas. Los roles y permisos deberán corresponder a las necesidades de acceso requeridas para el desarrollo de las funciones, garantizando la protección de los datos personales y la información contenida en las PQRSD.

La asignación, modificación o revocación de roles y permisos se realizará cuando se presenten novedades relacionadas con el ingreso, retiro o cambio de funciones de los usuarios.

El Coordinador de Gestión Documental y Atención al Ciudadano realizará trimestralmente la verificación de los roles y permisos de acceso asignados a los usuarios del SIAC, con el fin de verificar que el acceso a los datos personales contenidos en las solicitudes ciudadanas corresponda a las funciones y responsabilidades autorizadas. En caso de identificar usuarios con permisos que no corresponden a sus funciones, usuarios retirados con acceso activo o cambios de rol no actualizados, gestionará el ajuste o revocación de los permisos correspondientes y verificará que la actualización haya sido realizada.

5.3 Plan De Contingencia

- a) Cuando no sea posible prestar atención presencial en la sede Centro ETITC

Se informará al ciudadano sobre los canales institucionales disponibles para la recepción y atención de sus solicitudes, tales como SIAC, chat, correo electrónico, atención telefónica y

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 8 de 24
---	--	---

demás medios habilitados. Así mismo, cuando las condiciones lo permitan, se podrá orientar al ciudadano hacia la atención presencial disponible en la sede El Tintal. La información sobre las alternativas de atención será comunicada a través de los medios institucionales disponible.

b) Cuando se presenten fallas en el aplicativo SIAC

Las solicitudes recibidas **presencialmente, por correo electrónico, chat u otros canales habilitados** serán registradas mediante el mecanismo de contingencia, dejando constancia de la fecha y hora de recepción y demás datos necesarios. En caso de atención presencial, se utilizará el sello de Atención al Ciudadano. Una vez restablecido el sistema, las solicitudes serán radicadas en el SIAC, conservando la fecha de recepción inicial y su trazabilidad

5.4. Manejo de PQRSD:

- **Manejo de Peticiones irrespetuosas:** Cuando una petición contenga lenguaje ofensivo o grosero, se informará al ciudadano que deberá presentarla nuevamente de manera adecuada para poder ser tramitada.
- **Manejo de peticiones oscuras o poco claras:** Cuando no sea posible entender el objeto de la solicitud, se solicitará al ciudadano que la aclare o complemente dentro de los 10 días hábiles siguientes. Si no se recibe respuesta, la solicitud podrá ser archivada.
- **Manejo de peticiones reiteradas:** Cuando un ciudadano presente solicitudes sobre temas ya resueltos, se podrá remitir a las respuestas anteriores. Solo se dará un nuevo trámite cuando existan hechos nuevos o información adicional.
- **Peticiones incompletas y desistimiento:** Si la solicitud no tiene la información necesaria para ser atendida, la entidad requerirá al ciudadano dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el ciudadano aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.
Si no se recibe respuesta dentro del plazo, se entenderá que el ciudadano desiste de la solicitud y se procederá al archivo. mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.
- **Manejo de peticiones Análogas:** Cuando más de diez (10) personas presenten solicitudes similares sobre un mismo asunto, la dependencia competente podrá emitir una única respuesta consolidada, la cual será comunicada a los interesados y publicada en los medios institucionales correspondientes.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 9 de 24
---	---	--

- **Manejo de quejas denuncias y reclamos con incidencia disciplinaria:** las quejas, denuncias y reclamos con posible incidencia disciplinaria serán remitidos a Control Interno Disciplinario para su análisis y trámite conforme a la normatividad aplicable. Dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la solicitud, se informará al ciudadano sobre la recepción del requerimiento, y el trámite que se adelantará al interior de la entidad.
- **Manejo de Quejas y denuncias por presuntos actos de corrupción:** serán remitidas a Control Interno Disciplinario, dependencia que evaluará su competencia y realizará el trámite correspondiente o la reasignación al área competente.
- **Manejo de las peticiones de información por motivo de reserva:** La entidad podrá negar el acceso a información que tenga carácter reservado cuando así lo establezcan la Constitución o la ley. En estos casos, se informará al ciudadano la norma que establece la reserva y las razones que sustentan la restricción.
- La reserva aplica únicamente a la información expresamente protegida por la ley, como:
 - ✓ Defensa y seguridad nacional.
 - ✓ Información diplomática reservada.
 - ✓ Datos personales sensibles.
 - ✓ Historias laborales o clínicas.
 - ✓ Información financiera protegida.
 - ✓ Secretos comerciales o industriales.
- **Manejo de PQRSD en redes sociales:** Las solicitudes recibidas a través de las redes sociales oficiales de la entidad deberán ser registradas y gestionadas como cualquier otra PQRSD, de acuerdo con el procedimiento institucional.

Estas solicitudes deberán ser remitidas por el área de Comunicaciones al correo institucional de Atención al Ciudadano atencionalciudadano@itc.edu.co, para su respectiva radicación y trámite por parte del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano.

- **Manejo de peticiones recibidas en otras sedes:** Las PQRSD presentadas por los ciudadanos en las diferentes sedes de la ETITC serán recibidas y gestionadas por el personal

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 10 de 24
---	--	--

designado para tal fin. De acuerdo con las condiciones operativas y los permisos establecidos, las solicitudes podrán ser **registradas y radicadas directamente en el SIAC por el personal autorizado** o, cuando no se cuente con dicha habilitación, serán remitidas a Atención al Ciudadano para su correspondiente registro y radicación en el sistema.

En todos los casos se deberá garantizar la **oportuna recepción, registro, radicación y trazabilidad de la PQRSD**, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos establecidos para su atención.

5.5. Gestión de felicitaciones como insumo para reconocimiento e incentivos

Las felicitaciones registradas por los ciudadanos en la encuesta de satisfacción, mediante las preguntas “¿Desea destacar o felicitar la atención recibida?” y “Puede dejar un mensaje de felicitación destacando su experiencia con la atención recibida”, serán remitidas mensualmente por Calidad al correo de atención al ciudadano para su registro en el SIAC. Al finalizar cada vigencia, los registros de felicitaciones serán remitidos a Talento Humano como insumo para las estrategias de reconocimiento e incentivos dirigidas a los servidores y contratistas que se destaquen por su atención y relacionamiento con la ciudadanía.

5.6. Gestión de términos y asignación de las PQRSD

La PQRSD será radicada el mismo día de su recepción. Si se recibe en un día no hábil, la radicación se realizará el siguiente día hábil. El término para responder comenzará a contarse a partir del día hábil siguiente a su recepción.

- a. **Asignación a la dependencia competente:** Atención al Ciudadano radicará y asignará las PQRSD a la dependencia responsable. Cuando no sea posible determinar la dependencia competente, Atención al Ciudadano solicitará la orientación del área que corresponda para definir su asignación.
- b. **Ampliación de términos:** Cuando excepcionalmente no sea posible responder dentro del término establecido, el responsable deberá informar al ciudadano antes de su vencimiento, indicando las razones de la demora y el nuevo plazo para responder, de acuerdo con la normativa vigente.
- c. **Traslado por falta de competencia de la dependencia:** Cuando la PQRSD no corresponda a la dependencia asignada, esta deberá informar y devolverla a **atención al ciudadano** dentro de los **dos (2) días hábiles** siguientes a su asignación, indicando las razones. Si no se realiza el traslado dentro de este plazo, la dependencia deberá continuar con el trámite y gestionar, cuando sea necesario, el apoyo de las demás áreas.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 11 de 24
---	---	---

- d. **Traslado de PQRSD por falta de competencia:** Cuando una PQRSD no sea competencia de la entidad, será trasladada a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. La Secretaría General elaborará el oficio de traslado y se informará al ciudadano sobre la entidad a la cual fue remitida su solicitud. Los traslados realizados serán registrados en el informe trimestral de PQRSD.

5.7. Seguimiento a la respuesta de las peticiones

El GIT Gestión Documental y de Atención al Ciudadano, en el marco del seguimiento a las PQRSD, realiza el envío semanal de correos electrónicos de alerta a las dependencias responsables, con el propósito de fortalecer la gestión oportuna de las solicitudes registradas en el aplicativo SIAC, así:

Recordatorio semanal de vencimientos próximos: Cada lunes se envía un correo electrónico a las áreas correspondientes, informando sobre las PQRSD próximas a vencer, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo SIAC, con el fin de prevenir el incumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Seguimiento a vencimientos ya ocurridos: Cada jueves se remite un correo electrónico a las dependencias responsables con el listado de PQRSD que presentan vencimiento en el aplicativo SIAC. A partir de este momento, se incluye copia al jefe de cada área, con el propósito de reforzar el seguimiento, control y cierre oportuno de estos casos.

Para el efecto, deberán seguirse los siguientes parámetros: Descargar del SIAC la base actualizada de las PQRSD de las peticiones pendientes de respuesta, Filtrar por Dependencia destino y Respuesta. Proyectar y enviar correo a cada dependencia pendiente de respuesta con el número de radicado de cada petición.

Medición de la oportunidad en la respuesta: Con base en la información registrada en el SIAC, el GIT Gestión Documental y Atención al Ciudadano realizará el seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSD, mediante el indicador de **Porcentaje de PQRSD respondidas oportunamente**, el cual permitirá determinar el nivel de cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente.

Fórmula: Número de PQRSD respondidas dentro del término legal / Número total de PQRSD con respuesta × 100.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 12 de 24
---	--	---

El resultado del indicador será analizado periódicamente y presentado en el informe trimestral de PQRSD, identificando las dependencias que presenten incumplimientos o menores niveles de oportunidad, con el fin de establecer las acciones de seguimiento o mejora que correspondan.

5.8. Revisión periódica del funcionamiento del chat institucional:

El chat institucional contará con una revisión periódica de su funcionamiento, considerando tanto la experiencia del ciudadano como la operación del personal encargado de su atención. En el informe trimestral de Peticiones se dejará constancia de la revisión realizada, indicando los aspectos evidenciados y, cuando corresponda, las gestiones o acciones adelantadas frente a las situaciones identificadas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE	
1. RECEPCIONAR, REGISTRAR Y RADICAR PQRSD Las PQRSD son recibidas y/o registradas a través de los canales de atención definidos por la Entidad en la Carta de Trato Digno al Ciudadano: formulario web – SIAC, correo electrónico, chat institucional, canal telefónico, canal presencial verbal y canal presencial escrito de sus diferentes sedes. Para las PQRSD presentadas a través del formulario web – SIAC, el ciudadano puede registra directamente su	Funcionario y/o contratista de ventanilla de radicación Funcionario y/o contratista de atención al ciudadano	verificar que las solicitudes que requieren radicación hayan sido debidamente registradas en el sistema. .	Carta Del Trato Digno Protocolos de Servicio al Ciudadano. Formato Para La Presentación De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O	Radicado Aplicativo SIAC	
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 13 de 24
---	--	---

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE	
solicitud en el aplicativo, el cual genera el número de radicado correspondiente. El funcionario de Atención al Ciudadano verifica la información y continúa con la asignación de la solicitud a la dependencia competente. Para las PQRSD recibidas a través de los demás canales de atención el funcionario de Atención al Ciudadano verifica la información suministrada por el ciudadano y, cuando corresponda, realiza su registro y radicación en el SIAC. Cuando la PQRSD sea presentada en medio físico, deberá ser digitalizada para su incorporación al SIAC. Una vez efectuada la radicación, se informa al ciudadano el número de radicado como constancia de recepción y mecanismo para el seguimiento de su solicitud. Nota: El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano dispondrá del formato GSC-FO-01 Solicitud			Denuncias – PQRSD S Registro De Usuarios Y Visitantes Atención Ciudadano <u>GSC-PC-02 Gestión de PQRSD anónimas</u>		
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 14 de 24
---	--	---

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
de PQRSD para los ciudadanos que requieran apoyo en la presentación de sus solicitudes.					
2. ASIGNAR LAS PQRSD A LAS DEPENDENCIAS COMPETENTES. Una vez registrada y/o radicada la PQRSD, el funcionario de Atención al Ciudadano verifica su contenido, identifica el asunto y determina la dependencia competente para atenderla. La PQRSD será asignada a través del SIAC a la dependencia responsable de proyectar la respuesta, de acuerdo con sus competencias funcionales. Asimismo, se remitirá copia al profesional jurídico para la revisión y validación de la respuesta, como requisito previo a su envío al ciudadano. Independientemente del asunto, se remitirá copia a Rectoría y a Secretaría General para efectos de		Funcionario y/o contratista de Atención al Ciudadano	Verificar la competencia de la dependencia asignada.	Protocolo de Atención al Ciudadano	PQRSD asignadas en el SIAC
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 15 de 24
---	--	--

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
conocimiento, seguimiento y control de la gestión de la respuesta. Una vez efectuada la asignación, el SIAC notificará a los usuarios responsables del trámite, iniciando la gestión de la solicitud dentro de los términos legales establecidos.					
¿La dependencia es competente para dar respuesta? No ir a la actividad 3 Si ir a la actividad 5		Funcionario y/o contratista de la dependencia asignada			
3. DEVOLVER LA PQRSD POR FALTA DE COMPETENCIA Si la PQRSD no es competencia de la dependencia asignada, deberá devolverse a Atención al Ciudadano a través del SIAC, indicando el motivo de la devolución, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su asignación, para su respectiva reasignación o traslado.		Funcionario y/o contratista de la dependencia asignada	N/A	N/A	PQRSD devuelta en el SIAC
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 16 de 24
---	--	---

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
Si no se realiza la devolución dentro del plazo establecido, la dependencia asumirá la responsabilidad de gestionar y emitir la respuesta correspondiente. (ver numeral 5.6 Gestión de términos y asignación de las PQRSD					
4. VERIFICAR Y REASIGNAR LA PETICIÓN A LA DEPENDENCIA COMPETENTE El funcionario de Atención al Ciudadano analizará la devolución y determinará la dependencia competente, realizando la reasignación correspondiente a través del SIAC. garantizando la continuidad del trámite y el cumplimiento de los términos legales de respuesta. Una vez efectuada la reasignación, se continúa con la actividad 5.		Funcionario y/o contratista de la dependencia asignada	N/A	N/A	PQRSD reasignadas en el SIAC
5. PROYECTAR RESPUESTA		Funcionario y/o contratista de la	Identificar las solicitudes	N/A	Respuesta proyectada
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 17 de 24
---	--	---

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
Elaborar y proyectar la respuesta al ciudadano de manera oportuna, clara, objetiva, concisa, veraz y completa, dentro de los términos legales establecidos. Cuando excepcionalmente no sea posible emitir la respuesta dentro del plazo legal, se deberá informar al ciudadano antes de su vencimiento las razones de la demora, indicando el nuevo término en que se resolverá la petición, el cual no podrá exceder el doble del plazo inicialmente previsto, garantizando así la trazabilidad y seguimiento de la solicitud.		dependencia asignada	pendientes de respuesta, próximas a vencer o vencidas, y alertar oportunamente a las dependencias responsables		
¿La Respuesta Es Pertinente? Revisar, aprobar o devolver la respuesta proyectada. El profesional jurídico encargado verifica que la respuesta sea clara, completa, de fondo y conforme a la normatividad vigente, validando además que atienda		Profesional Jurídico			
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 18 de 24
---	--	---

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
integralmente la solicitud presentada por el ciudadano. Sí: Aprueba la respuesta y continúa con la siguiente actividad (Actividad 6). No: Devuelve la respuesta a la dependencia responsable para los ajustes correspondientes y retorna a la actividad de proyección de respuesta (Actividad 5).					
6. ENVIAR LA RESPUESTA POR EL CANAL INDICADO. Enviar la respuesta al ciudadano por el mismo canal por el cual se recibió la solicitud o por el medio de contacto autorizado por el ciudadano. Envío Digital: El funcionario responsable proyecta la respuesta en el aplicativo SIAC y la remite para aprobación del profesional jurídico correspondiente, quien, una vez validada, realizará el cierre del trámite. Posteriormente, se notificará la respuesta al correo					Envío de respuesta en SIAC Plantilla para la distribución de comunicaciones oficiales externas
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 19 de 24
---	--	---

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE	
electrónico registrado por el ciudadano para su consulta. Envío físico: Cuando la respuesta deba enviarse físicamente, una vez validada por el profesional jurídico, el funcionario de Atención al Ciudadano realiza el cierre del trámite y efectúa el despacho a través del aplicativo SIAC. El despacho comprende la generación del consecutivo, rótulo y plantilla de envío, así como la impresión y preparación de la respuesta para su entrega al ciudadano. En ambos casos, se registra en el SIAC la evidencia del envío o despacho de la respuesta, garantizando la trazabilidad del trámite y el cierre de la PQRSD.						
7. ELABORAR Y PUBLICAR LOS INFORMES DE PQRSD. Trimestralmente se recopila y consolida la información relacionada con la gestión de las PQRSD recibidas, radicadas y tramitadas por la		Coordinador profesional atención ciudadano.... y/o de al Calidad			Informe publicado en el portal web	
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD		A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 20 de 24
---	--	---

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
entidad, con el fin de elaborar el informe correspondiente conforme a los lineamientos normativos vigentes. El informe deberá elaborarse bajo parámetros técnicos y normativos, con una estructura clara y estandarizada que facilite su comprensión y sirva como insumo para la toma de decisiones del equipo directivo. Este informe será presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, incluyendo el análisis de la oportunidad en la respuesta y la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida. Adicionalmente, el informe de satisfacción ciudadana, elaborado por el área de Calidad, se incorpora como parte integral de este reporte. Finalmente, el informe deberá publicarse trimestralmente en el portal web institucional, en el menú de atención y servicio a la ciudadanía.				

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 21 de 24
---	--	---

7. ANEXOS:

GSC-DO-01 Carta Del Trato Digno al Ciudadano

GSC-PT-01 Protocolos De Servicio Al Ciudadano

GSC-FO-16 Registro De Usuarios Y Visitantes Atención Al Ciudadano

GSC-FO-01 Formato Para La Presentación De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Denuncias – PQRSD

GDO-FO-05 Plantilla para la distribución de comunicaciones oficiales externas

8. DIAGRAMA DE FLUJO

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

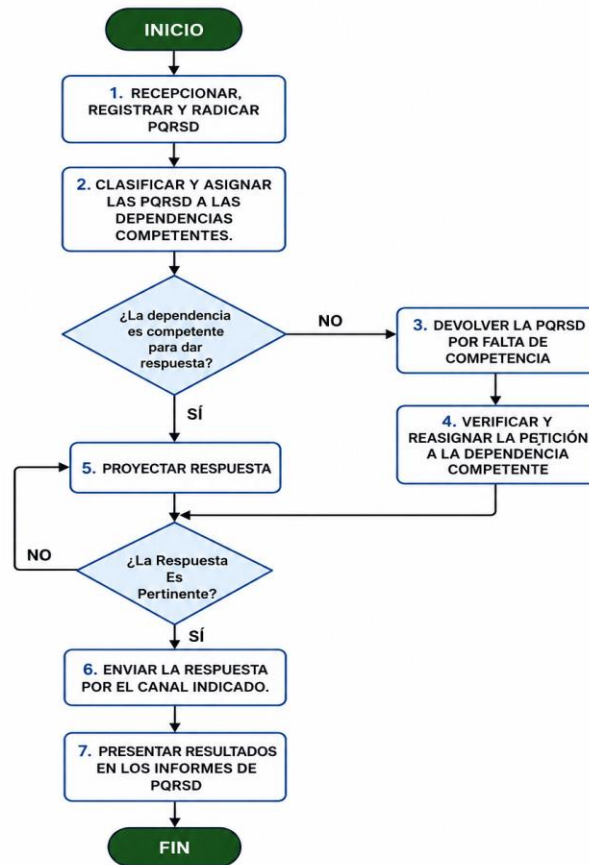
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



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

PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD

CÓDIGO: GSC-PC-03
VERSIÓN: 1
VIGENCIA: 2026-09-02
PÁGINA: 22 de 24



9.SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
SIAC	Sistema de información que permite el control,	Cada vez que se requiera	https://siac.itc.edu.co/

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 23 de 24
---	--	--

9.SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
	seguimiento y manejo de las PQRSD		

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
2026-09-02	2	Se adopta el procedimiento el Procedimiento Gestión y Trámite de PQRSD, que reemplaza al SGC-PC-01 procedimiento de Comunicaciones Oficiales y/o PQRSD. Con el fin de documentar exclusivamente la gestión y tramite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias competencia del Proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano. Se excluyen del procedimiento las actividades relacionadas con la gestión de comunicaciones oficiales y correspondencia que no corresponden al trámite de PQRSD. Se incorporan disposiciones para la protección de datos personales, administración y control de roles y permisos de acceso al SIAC y atención de contingencias; se documentan los controles del mapa de riesgos; y se actualizan los documentos de referencia y registros resultantes, de acuerdo con la operación actual de la entidad y la normatividad vigente.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)

 Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior	PROCEDIMIENTO Gestión y Trámite de PQRSD	CÓDIGO: GSC-PC-03 VERSIÓN: 1 VIGENCIA: 2026-09-02 PÁGINA: 24 de 24
---	--	---

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
DEISY LUCERO SERRATO ALDANA Profesional del Proceso Servicio al Ciudadano	YAZMIN ANTONIA SANTIAGO CABRERA Profesional de Calidad	CESAR AUGUSTO SAAVEDRA GUTIÉRREZ Líder del Proceso Gestión Servicio al Ciudadano

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)