



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

Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

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



Certificado No.
GP-CER041803



Tú haces parte de Ella



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

Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Enero/2019

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.



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”.



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

Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Enero/2019

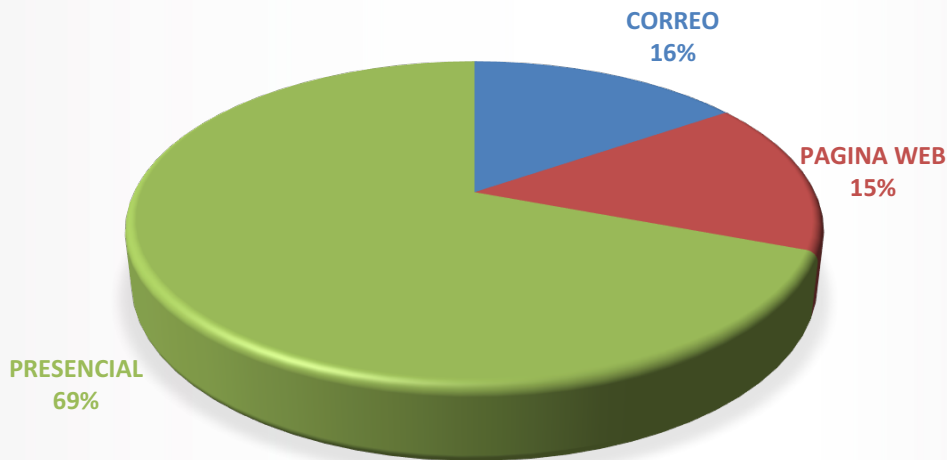
ENERO

El total de PQRSD recibidas por la ETITC en el periodo comprendido entre el 16 de diciembre de 2018 y el 15 de enero de 2019 es de: **13 PQRSD**





PQRSD POR CANALES DE COMUNICACIÓN

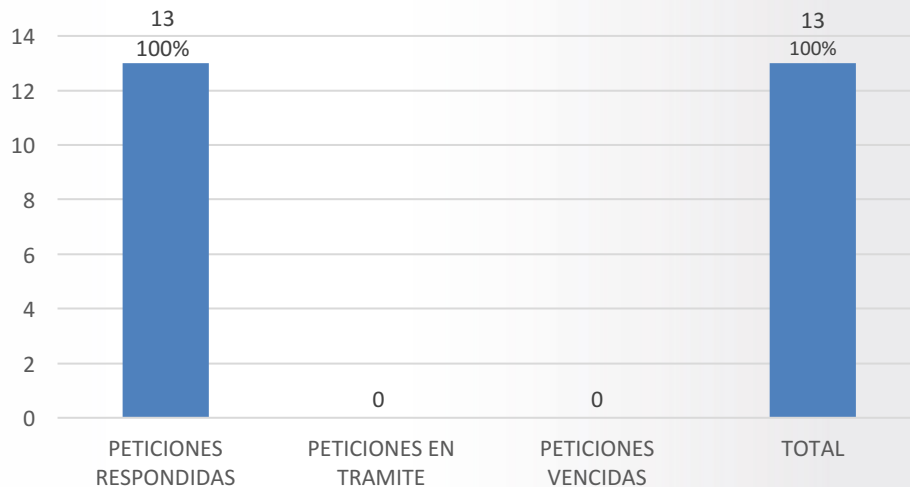


se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la ETITC es el canal presencial, con un porcentaje del 85%, seguido de las peticiones por e-mail con el 11% del total, por página web 4%, y por último el canal telefónico con el 0% de la participación.



ESTADO GENERAL DE LAS PQRSD

TOTAL DE PETICIONES POR ESTADO ACTUAL





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

Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Enero/2019

PQRSD VENCIDAS

Para el periodo comprendido entre el 16 de diciembre de 2018 y el 15 de enero de 2019 no se presentaron PQRSD en estado de caducidad.

Felicitaciones



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

Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Enero/2019

QUEJAS Y/O RECLAMOS

Para el periodo comprendido entre el 16 de diciembre de 2018 y el 15 de enero de 2019 no se presentaron quejas y/o reclamos en el servicio prestado.

Felicitaciones



PQRSD VENCIDAS RESPONDIDAS EN EL PERIODO ACTUAL

Con relación al informe de seguimiento y evaluación a PQRSD correspondiente al mes de octubre, en este periodo se dio respuesta a 7 trámites que se encontraban en estado de caducidad. A continuación, se muestran los datos relacionados a estas PQRSD

N° RADICADO	FECHA DE RADICADO	RESUMEN	OFICINA RECEPTORA	ESTADO
6552-2018	30/11/18 10:32	SOL. CUPO GRADO SEXTO	Rectoría	RESPONDIDA CON R 151
6539-2018	30/11/18 9:59	SOL. CUPO GRADO SEXTO	Rectoría	RESPONDIDA CON R 148
6537-2018	30/11/18 9:06	SOLICITUD DE CUPO GRADO SEPTIMO	Rectoría	RESPONDIDA CON R 153
6107-2018	20/11/18 16:33	SOL. PRÉSTAMO	Rectoría	RESPONDIDA CON R 836
6501-2018	29/11/18 13:44	REQUERIMIENTO ACTUALIZACIÓN SISTEMA SIET	Registro y Control	RESPONDIDA CON R 7016
6810-2018	6/12/18 12:33	INFORMACIÓN	Sin Asignar	RESPONDIDA CON R 7028
6500-2018	29/11/18 13:13	CONTRASEÑA GNOSOFT	Sin Asignar	RESPONDIDA CON R 7017
6182-2018	22/11/18 16:30	REVISIÓN SALARIO	Talento Humano	RESPONDIDA CON R 958
6143-2018	21/11/18 17:34	SOL. AUMENTO DE SALARIO	Talento Humano	RESPONDIDA CON R 957



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

Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Enero/2019

Informe de seguimiento y evaluación a PQRSD

FIN



Certificado No.
GP-CER04 1803



Acreditación

Tú haces parte de Ella