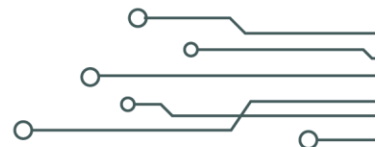


0665-DE-2026



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



Bogotá D.C., 16 de octubre de 2026

Señor:
Anónimo

Asunto: Respuesta al radicado 0580-RC-2026 septiembre Falta de canales efectivos de atención y comunicación para egresados

Cordial Saludo

En atención a su solicitud se adjunta respuesta,

Agradeciendo su valiosa atención

Gestión Documental-ETITC-ETITC
gestiondocumental@itc.edu.co
3443000 ext.127-101-Bogotá



Bogotá D. C., 16 de octubre de 2026.

RESPETADO(A) CIUDADANO(A) ANÓNIMO(A)

Cordial saludo.

En atención a la queja anónima identificada con el radicado **PQRSO 0580-RC-2026**, mediante la cual se manifiesta inconformidad frente a los canales de atención dispuestos por la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central para la orientación y gestión de solicitudes de las personas egresadas, nos permitimos brindar respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, agradecemos las observaciones presentadas, las cuales constituyen un aporte para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de los procesos de atención a la ciudadanía.

1. Funcionamiento del chat institucional

En relación con la situación expuesta sobre el funcionamiento del chat institucional, informamos que este canal se encuentra dispuesto para brindar orientación a los usuarios, de acuerdo con las condiciones y los horarios de atención establecidos por la Institución. Asimismo, su gestión es objeto de seguimiento mediante reportes periódicos, con el propósito de verificar las interacciones y promover la atención oportuna de las solicitudes recibidas.

No obstante, teniendo en cuenta que la comunicación fue presentada de manera anónima, no se cuenta con información específica que permita identificar las circunstancias particulares del caso reportado, verificar los intentos de contacto realizados o establecer la trazabilidad de una interacción determinada.

2. Canales institucionales para la presentación de solicitudes

Frente a la necesidad de contar con mecanismos que permitan la radicación, el seguimiento y la respuesta de las solicitudes, la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central dispone de diferentes canales oficiales a través de los cuales las personas egresadas, los estudiantes, la ciudadanía y los demás grupos de interés pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos.



A continuación, se relacionan los canales de atención disponibles:

1. Sistema de Atención al Ciudadano:
<https://www.etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>
2. Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD): disponible a través de los mecanismos institucionales habilitados.
3. Correo electrónico de Atención al Ciudadano:
atencionalciudadano@itc.edu.co.
4. Atención presencial: en los puntos de atención dispuestos por la Institución.
5. Página web institucional: <https://www.etitc.edu.co/>, donde se encuentra publicada información de interés sobre los servicios y mecanismos de atención institucional.

Cabe señalar que la presente queja fue recibida a través de uno de los mecanismos institucionales dispuestos para la recepción y gestión de comunicaciones ciudadanas.

Estos canales permiten presentar los requerimientos para su correspondiente trámite y respuesta, conforme a su naturaleza, los procedimientos institucionales y la normatividad vigente.

3. Disponibilidad de la línea telefónica institucional

En relación con la observación presentada sobre el funcionamiento de la línea telefónica institucional, informamos que la situación fue puesta en conocimiento del área de Gestión Informática y Telecomunicaciones, dependencia que indicó que se habían presentado algunas fallas con el operador del servicio, las cuales ocasionaron intermitencias en la disponibilidad de la línea telefónica.

No obstante, de acuerdo con la información suministrada por la dependencia competente, el incidente técnico fue subsanado y, actualmente, la línea telefónica institucional se encuentra operando con normalidad.

Ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes ocasionados y agradecemos la observación presentada, la cual contribuye a identificar oportunidades de mejora en la prestación de nuestros servicios.

Desde el Equipo Interno de Trabajo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, reiteramos nuestra disposición y compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos y canales de atención, con el propósito de brindar una orientación oportuna y de calidad a la comunidad académica de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.



4. Compromiso con el mejoramiento continuo

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central reitera su compromiso con el fortalecimiento de los canales de atención, la orientación adecuada de los usuarios y el mejoramiento continuo de los servicios institucionales.

Las observaciones presentadas constituyen una oportunidad para identificar aspectos susceptibles de mejora y contribuir al fortalecimiento de la atención brindada a las personas egresadas, la comunidad académica, la comunidad institucional y la ciudadanía en general.

Finalmente, agradecemos la comunicación recibida y reiteramos nuestro compromiso con la calidad en la prestación de los servicios y la mejora continua de los procesos institucionales, procurando que los usuarios cuenten con canales de atención adecuados para presentar sus solicitudes y recibir la orientación correspondiente.

Cordialmente,

CÉSAR AUGUSTO SAAVEDRA GUTIÉRREZ

Líder Equipo Interno de Trabajo Gestión Documental y Atención al Ciudadano