



Bogotá, 27 de mayo de 2021

Ciudadano  
**ANÓNIMO**  
Ciudad.

**ASUNTO:** Respuesta queja N°0259 de 2021

Reciba un cordial saludo de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central – ETITC, inicialmente presentamos disculpas por las molestias que se hayan podido causar, y en atención a su queja con radicado N° 0259 de 2021 dirigida a la Vicerrectoría Académica; atentamente me permito dar respuesta en los siguientes términos:

Ante la actual situación de emergencia sanitaria y las medidas que ha tomado el Gobierno Nacional para mitigar los efectos del COVID-19, las actividades académicas y administrativas no se están realizando de manera presencial, por lo cual, la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central habilitó diferentes canales que permiten una comunicación constante y eficaz entre todos los miembros de la comunidad educativa. Estos canales son:

- **CORREO INSTITUCIONAL:** Todos los miembros de la comunidad educativa, desde el momento de su vinculación a la Institución, tienen asignada una cuenta de correo institucional a través de la cual pueden comunicar y acceder a las diferentes aplicaciones de Office 365, entre las cuales está la aplicación TEAMS.

En el siguiente link: <https://etitc.edu.co/archives/directoriopersonal.pdf> encuentra el correo electrónico de los funcionarios de la Entidad.

- **TEAMS:** Esta aplicación se ha utilizado principalmente para el desarrollo de encuentros sincrónicos de la Vicerrectoría Académica, las Decanaturas con los docentes, estudiantes y funcionarios, los cuales se realizan constantemente para solucionar las diferentes inquietudes que se presenten en la comunidad educativa.
- **ATENCIÓN AL PÚBLICO:** La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central cuenta además con el área de Atención al Ciudadano PBX 3443000, Ext 146., un contacto directo que le permite al usuario una respuesta inmediata a sus necesidades de orientación, información con relación a la Entidad. De igual forma, es uno de los canales más importantes para que los ciudadanos expresen sus manifestaciones y dejen consignados los reconocimientos de

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



SC-CER733050



SI-CER733052



las oportunidades de mejora para la ETITC, a través del sistema de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y/o denuncias, SIAC, donde se pueden realizar las siguientes acciones:

1. Registrar sus datos y enviar su PQRSD.
2. Enviar una PQRSD de forma anónima.
3. Consultar su PQRSD

MEDIOS	CONTACTO
Atención al ciudadano	atencionalciudadano@itc.edu.co
Sistema de PQRSD	<a href="https://siac.itc.edu.co/">https://siac.itc.edu.co/</a>

- **PÁGINA WEB:** <http://www.etitc.edu.co/es> en esta dirección se le proporciona la información pública a la comunidad educativa.
- **REDES SOCIALES:** Desde el área de Comunicaciones se publica la información de la Institución y se da respuesta a las inquietudes que presente la comunidad académica.

No obstante, agradecemos su comentario, toda vez que, nos permite en la actual situación establecer una mejor estrategia de comunicación.

Por otro lado, el tiempo de respuesta de las peticiones está conforme a lo regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Presidencial N°491 del 28 de marzo de 2020, que según las medidas de aislamiento social y las capacidades de las Entidades para garantizarle a todos sus servidores, especialmente en el nivel territorial, los controles, herramientas e infraestructura tecnológica necesarias para llevar a cabo sus funciones mediante el trabajo en casa, amplió los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, con el propósito de garantizar a los peticionarios una respuesta oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, de la siguiente manera:

TIPO DE PQRSD	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
Petición General	Treinta (30) días siguientes a su recepción.
Peticiones de documentos y de información	Veinte (20) días siguientes a su recepción.
Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	Treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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



No obstante, desde la Vicerrectoría Académica y las Decanaturas se gestiona que las respuestas relacionadas con trámites académicos y administrativos estén conformes a las fechas establecidas en el Calendario Académico y más cuando implica la garantía de derechos fundamentales como la educación y el mínimo vital.

En el entendido respetado ciudadano anónimo, que los estudiantes son muy importantes para la Institución y que son quienes enriquecen nuestras actividades formativas, esta Vicerrectoría continuará muy atenta a resolver cada una de las inquietudes, velando por la correcta prestación del servicio educativo.

Agradezco su atención prestada.

Cordialmente,

(Firmado original)  
**MIGUEL ANTONIO MORALES BELTRÁN.**  
Vicerrector Académico.

*Proyectó: Miguel Morales Beltrán, Vicerrector Académico*  
*Revisó: Viviana Paola Pulido Suarez, Profesional de Gestión Jurídica*