



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

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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

PRIMER TRIMESTRE DE 2024



TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO	4
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	7
5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	8
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRS	10
5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT	11
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	12
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN....	12
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.....	13
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO	13
10. FELICITACIONES	25
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS	25
12. RECOMENDACIONES	27



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. Se presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2024.

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 realizado a 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 o 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, así como a los responsables de los procesos, con el fin del mejoramiento continuo de la entidad.

3. ALCANCE

El propósito es evidenciar la atención prestada a 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 periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2024.



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 desde el 1º de enero y el 31 de marzo 2024, un total de **201 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

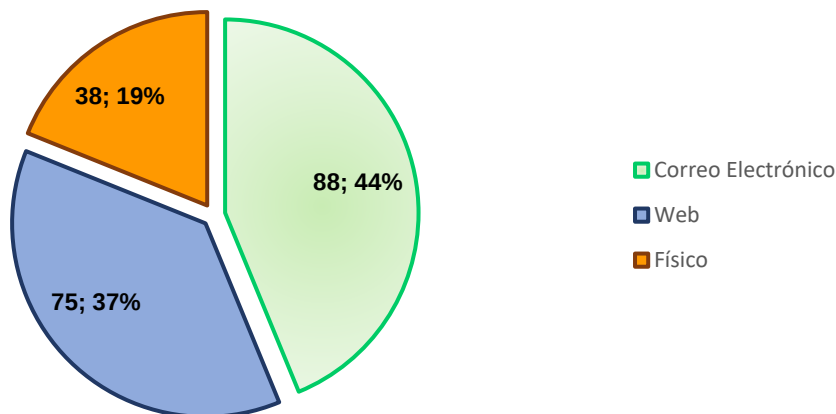
La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dispone de diferentes canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que los ciudadanos presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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 a través del canal correo electrónico con el 44%, seguido del canal web con un 37% y el canal físico con un porcentaje del 19% del total de la participación.



PQRSD POR CANALES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2024				
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Correo Electrónico	20	39	29	88
Web	14	39	22	75
Físico	17	17	4	38
TOTAL	51	95	55	201

PQRSD POR CANALES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2024



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

5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

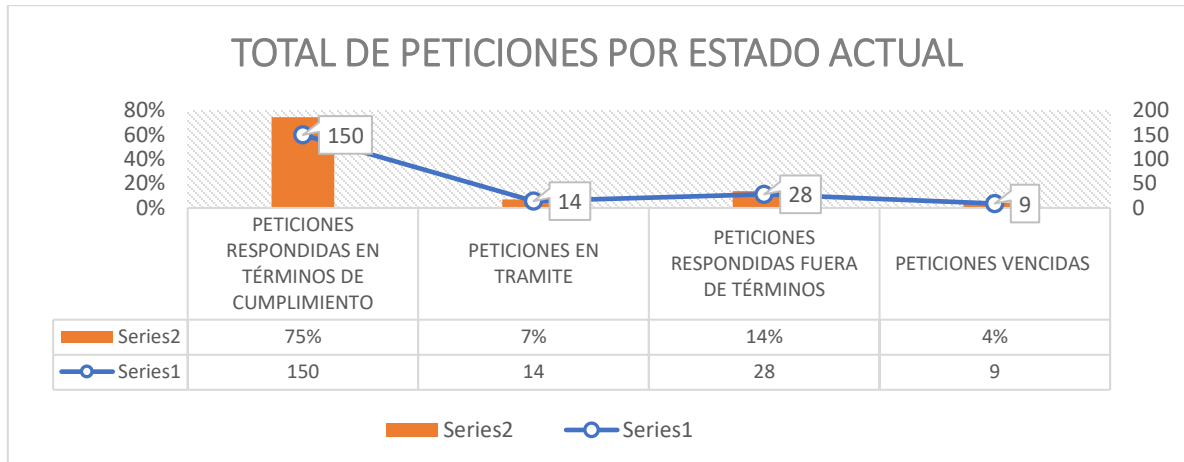
Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones desde el 1° de enero y el 31 de marzo 2024, son: Facultad de Sistemas con el 17% (34), del total de peticiones recibidas, seguido del área de IBTI con una participación del 16% (33), y el área de Tesorería reflejando el 10% (21) del total de las peticiones recibidas.



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 COMO PQRS			% DE PARTICIPACIÓN
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Asuntos Disciplinarios	2	2	0	0	0	0	0	0	1%
Biblioteca	1	1	0	0	0	0	2	0	0%
Bienestar Universitario	13	12	1	0	0	23	9	26	6%
Bolsa de Empleo	5	5	0	0	0	9	0	11	2%
Centro De Extensión y Proyección Social	0	0	0	0	0	1	3	17	0%
Centro de Lenguas	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
Contabilidad	1	0	0	1	0	0	0	0	0%
Control Interno	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Especializaciones	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
Facultad Electromecánica	6	3	0	3	0	10	2	42	3%
Facultad Mecánica	4	4	0	0	0	2	2	19	2%
Facultad Mecatrónica	3	2	0	1	0	1	3	35	1%
Facultad Procesos	0	0	0	0	0	4	1	12	0%
Facultad de Sistemas	34	24	0	10	0	14	1	67	17%
Gestión Ambiental	1	0	0	1	0	0	0	0	0%
Gestión Documental	2	1	1	0	0	0	5	0	0%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	17	8	4	2	3	2	30	22	8%
IBTI	33	29	2	2	0	33	2	59	16%
Internacionalización	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Jurídica	2	2	0	0	0	0	0	1	1%
Planeación-Seguridad digital-Calidad	4	4	0	0	0	0	9	0	2%
Rectoría	3	3	0	0	0	0	4	1	1%
Registro y Control	14	9	3	0	2	21	4	136	7%
Secretaría General	5	0	0	1	4	1	0	5	2%
Talento Humano	10	5	1	4	0	1	18	4	5%
Talleres y laboratorios	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
Tesorería	21	20	1	0	0	36	21	101	10%
Vicerrectoría Académica	5	3	0	2	0	2	7	31	2%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	14	12	1	1	0	2	1	2	7%
Vicerrectoría de Investigación	0	0	0	0	0	0	3	0	0%
TOTAL	201	150	14	28	9	163	128	595	100%

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

5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

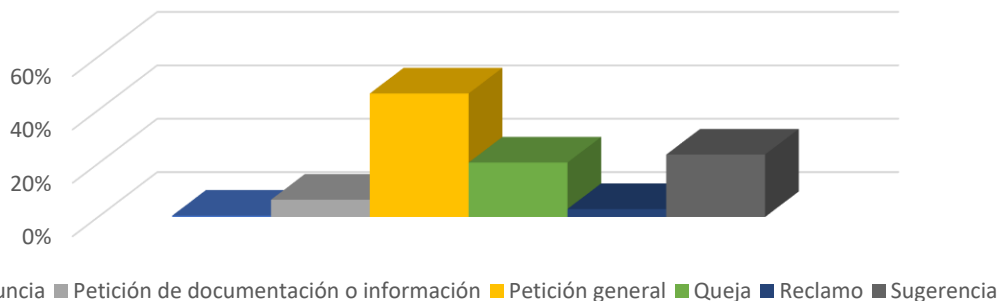
El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2024, fue Petición General con un 46% (93); Sugerencia con el 23% (47); Quejas 20% (41); Petición de documentación e información con una participación de 6% (13); Seguido de Reclamo con 3% equivalente a (6) y finalizando con Denuncia 0% con un equivalente de (1).

TOTAL, PQRS D POR REQUERIMIENTO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2024				
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Denuncia	0	0	1	1
Petición de documentación o información	3	4	6	13
Petición general	30	50	13	93
Queja	9	17	15	41
Reclamo	3	1	2	6
Sugerencia	6	23	18	47
TOTAL	51	95	55	201

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



CANTIDAD DE PETICIONES POR REQUERIMIENTO



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, reclamos, denuncias y sugerencias presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo 2024.

QUEJAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Bienestar Universitario	0	3	2	5
Bolsa de Empleo	0	0	1	1
Facultad Electromecánica	1	0	2	3
Facultad Mecánica	0	1	0	1
Facultad Mecatrónica	0	2	0	2
Gestión IT	0	0	3	3
IBTI	1	4	3	8
Registro y Control	3	1	4	8
Tesorería	3	4	0	7
Vicerrectoría Académica	1	1	0	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	0	2
TOTAL	9	17	15	41

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

De la cantidad total de 41 QUEJAS interpuestas entre el 1º de enero y el 31 de marzo 2024; al finalizar el trimestre, 29 fueron respondidas a tiempo, 6 se encuentran en trámite, vencidas 3 que se respondieron fuera de término y 3 vencidas sin respuesta.



RECLAMOS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Bienestar Universitario	0	0	2	2
Facultad Electromecánica	1	0	0	1
IBTI	1	0	0	1
Registro y Control	1	0	0	1
Tesorería	0	1	0	1
TOTAL	3	1	2	6

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

De la cantidad total de 6 RECLAMOS 1°de enero y el 31 de marzo 2024; al finalizar el trimestre 5 fueron respondidos a tiempo y 1 respondido fuera de términos.

SUGERENCIAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Biblioteca y Recursos Educativos ETICT	0	1	0	1
Bienestar Universitario	0	4	2	6
Bolsa de Empleo	1	0	1	2
Facultad Mecánica	0	2	0	2
Facultad Sistemas	0	2	1	3
Gestión IT	2	8	4	14
IBTI	0	1	0	1
Planeación	0	0	3	3
Rectoría	0	0	1	1
Registro y Control	2	0	1	3
Seguridad Digital	0	0	1	1
Talento Humano	0	0	1	1
Tesorería	1	5	2	8
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	1	1
TOTAL	6	23	18	47

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

De la cantidad total de 47 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1°de enero y el 31 de marzo 2024; al finalizar el trimestre, del total: 40 fueron respondidas a tiempo, 2 fueron respondidas fuera de tiempo, 3 se encuentran en trámite y 2 vencidas sin respuestas.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1°de enero y el 31 de marzo 2024, del total de 201 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y



Atención a la Ciudadanía, 14 se encuentran en trámite, y 150 fueron respondidas a tiempo, 28 peticiones respondidas fuera de tiempo y 9 vencidas 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 PQRS

A continuación, se presenta la tipificación de los 15 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2024, a partir de la diferentes PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRS

TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	3
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	3
Certificados ingresos y retenciones	0
Certificados y constancias de estudios	3
Contenido del programa académico	0
Correos - mesa de ayuda	17
Grado de pregrado y posgrado	31
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	0
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	1
Reingreso a un programa académico	3
Solicitudes no específicas	0
Trámites Bachillerato	33
TOTAL, PETICIONES	94

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



5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 595 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2024.

REGISTRO DE CHAT MENSUAL POR DEPENDENCIAS

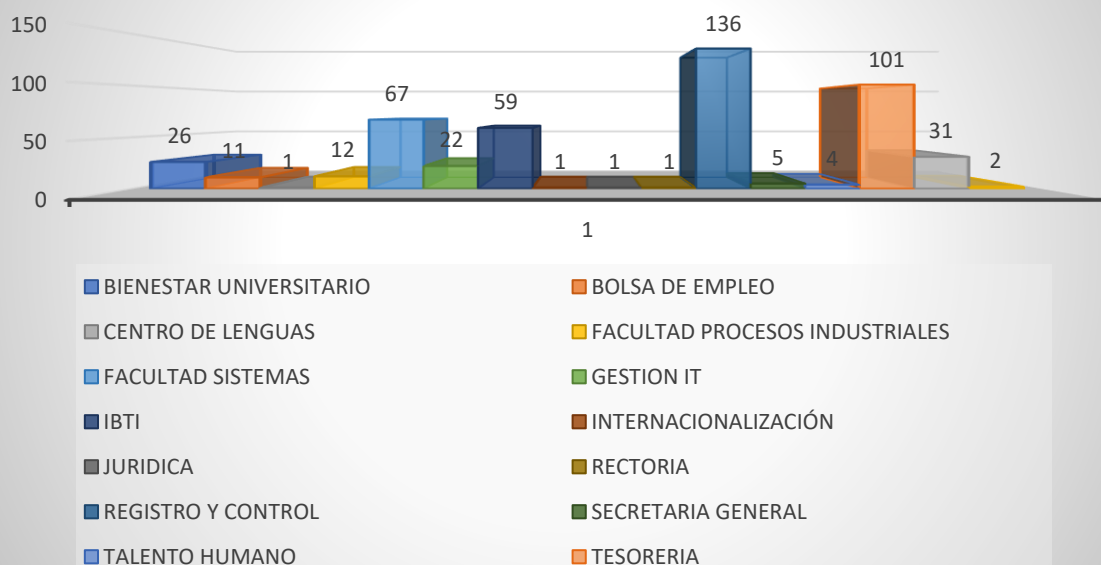
DEPENDENCIA	CHAT
Bienestar universitario	26
Bolsa de empleo	11
Centro de lenguas	1
Especializaciones	2
Extensión y proyección social	17
Facultad electromecánica	42
Facultad mecánica	19
Facultad mecatrónica	35
Facultad procesos industriales	12
Facultad sistemas	67
Gestión IT	22
IBTI	59
Internacionalización	1
Jurídica	1
Rectoría	1
Registro y control	136
Secretaría general	5
Talento humano	4
Tesorería	101
Vicerrectoría académica	31
Vicerrectoría administrativa y financiera	2
TOTAL	595

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.



CHAT CUARTO TRIMESTRE 2023



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

6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

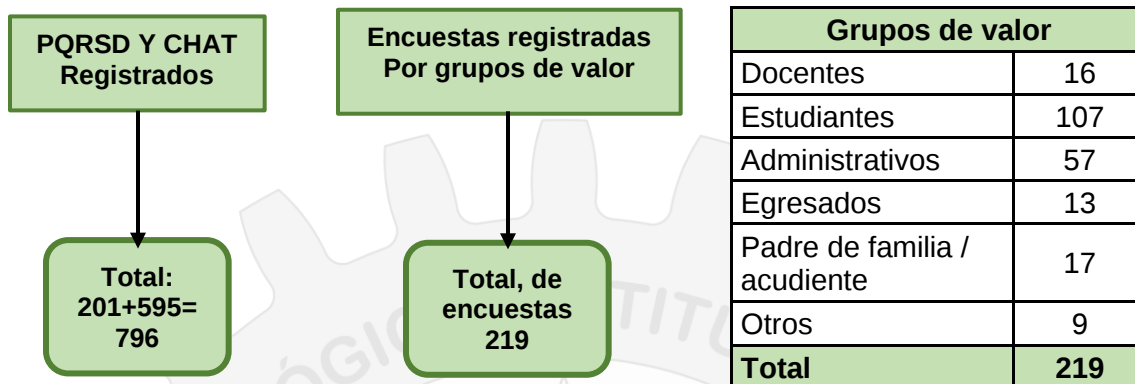
Para el trimestre comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2024, del total de PQRSD recibidas, los radicados **0055-RC-2024,0098-RC-2024** se trasladaron por competencia a la respectiva entidad.

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

Para el trimestre comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2024, 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.



Del total de PQRSD y Chats gestionados, los grupos de valor registraron el total de 796 encuestas de evaluación del servicio.

9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

Para la ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL (ETITC) es importante conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, por lo cual se realiza la encuesta de satisfacción del servicio prestado en el enlace <https://forms.office.com> en la herramienta forms, asociada al correo institucional del sistema de gestión de la calidad, mediante la cual se realiza la evaluación de la percepción de las partes interesadas, son un insumo necesario para la identificación de oportunidades de mejora para los sistemas de gestión integrados(SGI).

Para el Primer trimestre de la vigencia 2024, 219 usuarios realizaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, al realizar la clasificación por grupos de interés la participación fue la siguiente: 107 estudiantes. 16 docentes. 13 egresados. 57 administrativos. 17 Padres de familia y/o acudientes. 9 en la clasificación de otros.

Análisis por grupos de interés o partes interesadas.

ESTUDIANTES:

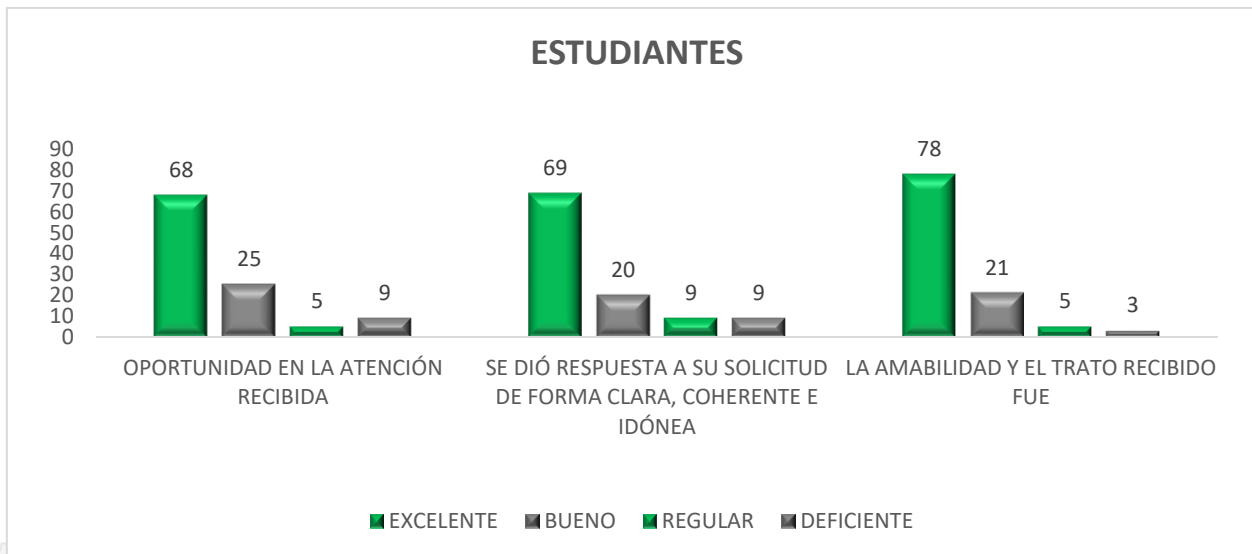
Para el periodo evaluado la participación de los estudiantes en la encuesta fue de 107 estudiantes que realizaron la evaluación lo cual equivale al 49% del total de los participantes del I trimestre de la vigencia.

De los participantes 68 estudiantes indicaron que la **oportunidad en el servicio** fue excelente, 25 buena, 5 regular y 9 deficiente.

En cuanto a la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 69 estudiantes respondieron con excelente 20 con buena 9 regular y 9 como deficiente.



La respuesta para la pregunta “la amabilidad en el trato recibido” 78 estudiantes respondieron con excelente, 21 con bueno, 5 con regular, 3 con deficiente.



Gráfica 1. Percepción Estudiantes

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre de 2024

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

En la participación de los estudiantes se evidenció en la pregunta de la encuesta **¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?** Las siguientes son las respuestas recibidas:

- Contestar la línea telefónica, amabilidad y empatía.
- Se debe ayudar al estudiante resolver sus inquietudes y guiarlo.
- Cumplimiento en los horarios estipulados para la habilitación.
- Que respondan los correos de acuerdo con lo solicitado.
- Que desde antes de inscripción de asignaturas este estipulado el pago.
- Mejor información para resolver la solicitud traté de realizar el ingreso a campus virtual como me indicaron, pero no me aparecen aún los cursos.
- Actualizar procesos y procedimientos por parte de registro y control para la inscripción y cupos de las asignaturas.
- Que me envíen directamente el link cuando hagan una oferta académica.
- Mejor atención en respuestas.
- No se me soluciono lo que solicite, Que respondan los correos de acuerdo con lo solicitado.



- Fueron atentos a mi petición, pero no se cumplió, y no pude hacer inscripción para cambio de ciclo en el tiempo que dispusieron para colaborarme.

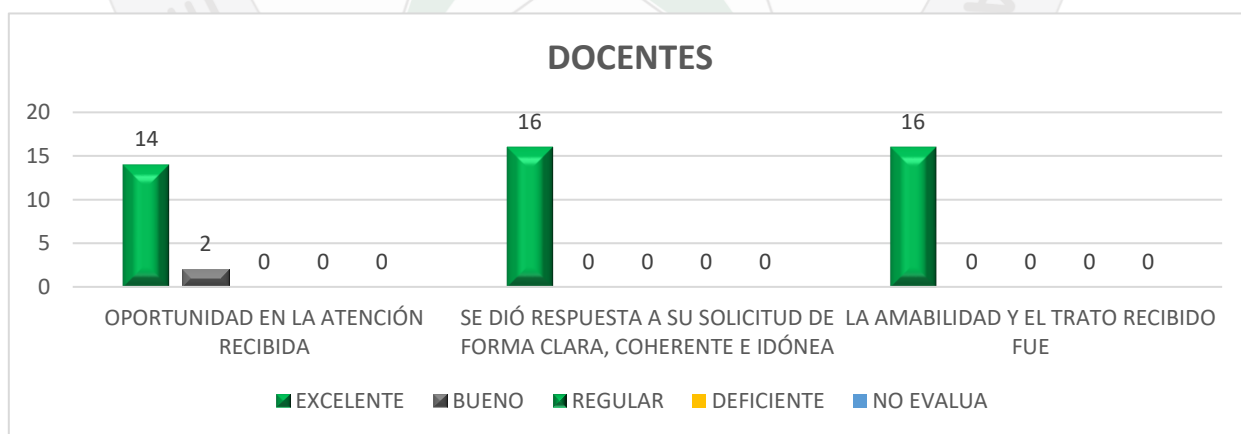
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- Que, a pesar de estar fuera de horario, le dieron solución a mi problema y no fue necesario acercarme a las instalaciones de la universidad
- Amabilidad, buena atención
- Fue rápido, directo y puntual a la hora de solucionar o responder la pregunta
- Excelente atención, solucionaron la solicitud en poco tiempo
- La atención y la calidad

DOCENTES:

En cuanto al personal docente 16 docentes participaron en la medición de la calidad del servicio durante el cuarto trimestre de la vigencia, participación equivalente al 7%, respondiendo de la siguiente manera: a la pregunta, **La oportunidad en el servicio** 14 respondieron cómo excelente, 2 como bueno.

En las respuestas recibidas para la pregunta “**se dio respuesta a la solicitud**” 16 respondieron como excelente. Con respecto a la **pregunta “la amabilidad y trato en la atención”** 16 calificaron como excelente.



Gráfica 2. Percepción Docentes

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre de 2024

Oportunidades de mejora y/o Observaciones



En la participación de los estudiantes se evidenció en la pregunta de la encuesta **¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?** Las siguientes:

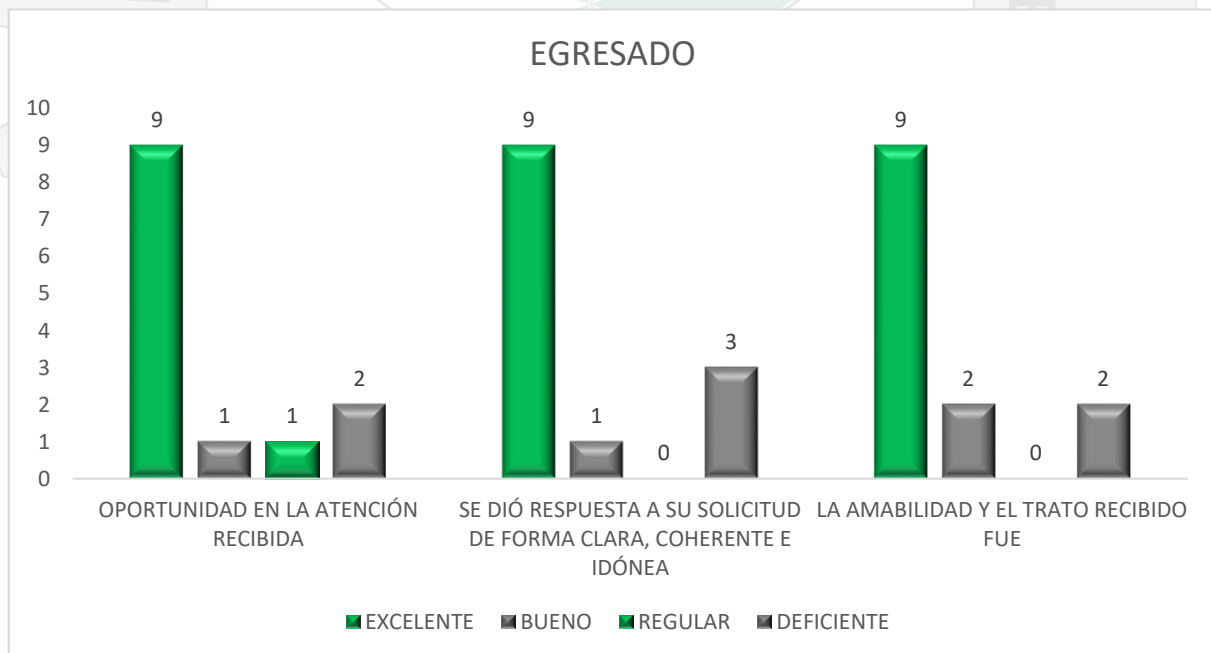
- Solo tener en cuenta los comentarios de las encuestas
- Solo esperaba la respuesta más pronto

Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- La amabilidad y la buena disposición
- La Diligencia En La Gestión De La funcionaria
- El conocimiento, la disposición de servicio oportuno, la cordialidad, el seguimiento.

EGRESADOS:

En la medición del nivel de percepción participaron 9 egresados, equivalente al 6% en la participación, los cuales respondieron de la siguiente manera en la **oportunidad del servicio** 1 lo calificaron como excelente. 1 con bueno. 1 como regular y 2 como deficiente. en cuanto a si **“se dio respuesta a la solicitud”** 9 respondieron con excelente, 1 con bueno y 3 como deficiente. En la pregunta **“la amabilidad en el trato”** 9 egresado respondió como excelente y 2 respondieron que la atención fue buena 1 y 2 como deficiente.



Gráfica 2. Percepción Egresados

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre de 2024

Oportunidades de mejora y/o Observaciones



En la participación de los estudiantes se evidenció en la pregunta de la encuesta **¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?** Las siguientes:

- Que lean la solicitud antes de responder un correo
- Mayor facilidad para adicionar acompañantes en mi caso como Egresado
- Evitar enviar correos automáticos sin verificar la información.
- Se envía correo automático sin leer o verificar la información expuesta por el solicitante.

Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- La respuesta fue rápida
- La integración con compañeros egresados de otros años

ADMINISTRATIVOS:

En cuanto a la participación del personal administrativo en la evaluación de la percepción la participación en el periodo analizado fue de 57 funcionarios el equivalente al 26% de la población que participó, y los resultados obtenidos fueron los siguientes, **oportunidad en la atención** 46 la calificaron como excelente. 8 como buena, 1 como regular y 1 como deficiente. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 47 respondieron como excelente, 9 como bueno, 1 como regular, y 1 como deficiente. En cuanto a la respuesta. **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 45 funcionarios respondieron como excelente, 9 como bueno, 2 como regular y 1 como deficiente.



Gráfica 4. Percepción Administrativos

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre de 2024

En la participación de los estudiantes se evidenció en la pregunta de la encuesta **¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?** Las siguientes:



- Ofrecer promociones con precios más asequibles.
- Atención directa de solicitudes en la oficina de mesa de ayuda, realizar inducciones a personal administrativo nuevo, visita a puestos de trabajo.
- Deben mejorar los lineamientos que se tienen para finalizar un contrato.
- más material audiovisual, gráfico, explicativo y corto.
- Formación en valores humanos.
- Utilización de más herramientas pedagógicas virtuales para este tipo de ambientes de enseñanza.
- Todo el personal debe estar dispuesto para una atención con calidad y buen trato.
- Que el servidor sea menos arrogante.

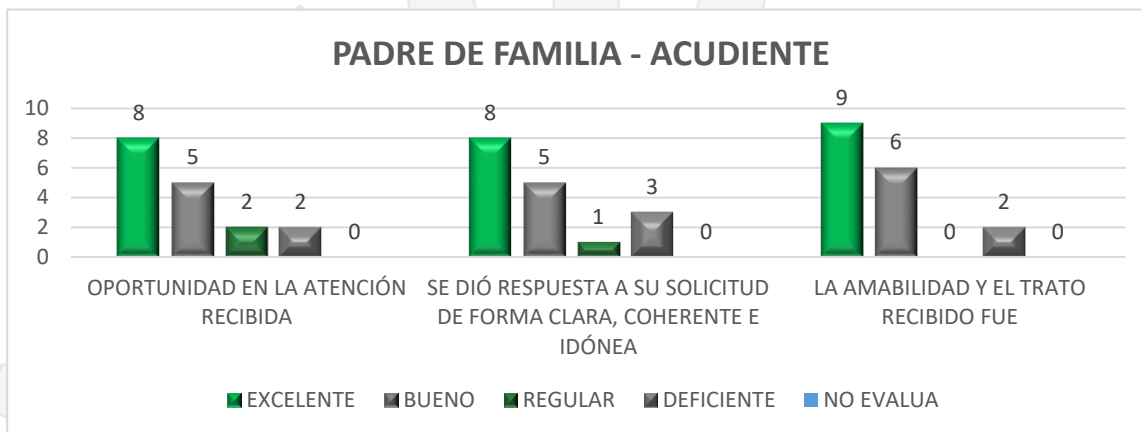
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- Información rápida y oportuna.
- La agilidad y oportunidad de respuesta.
- La rapidez en la prestación del servicio y la amabilidad.
- Excelente respuesta al requerimiento.
- Resalto la excelente prestación del servicio con relación a la organización de exámenes médicos ocupacionales, capacitaciones en SST y orientaciones a cuidarnos y prevenir enfermedades laborales.
- Enviar comunicaciones sobre las novedades que se presentan, tanto positivas como negativas.
- Excelente contenido de la capacitación.
- Se resalta la dedicación en la selección de los temas del curso.
- Calidez Humana

PADRES DE FAMILIA:



En la percepción de la parte interesada mencionada anteriormente la participación obtenida fue de 17 personas el equivalente al 8% de la población participante, la participación por pregunta fue la siguiente: en la **“oportunidad en la atención recibida”** 8 manifestaron que fue excelente y 5 buena, 2 regular y 2 deficiente. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 8 calificaron como excelente, 5 como bueno, 1 como regular y 3 como deficiente **“la amabilidad y el trato recibido fue”** los 14 padres de familia que participaron en la encuesta calificaron la amabilidad como excelente y 3 como buena.



Gráfica5. Percepciones padres de familia

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre de 2024

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

En la participación de los estudiantes se evidenció en la pregunta de la encuesta **¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?** Las siguientes:

- Atención personalizada para poder entender y escuchar mejor
- Una mejor recepción por parte de portería en cuanto a la atención prestada y la empatía propias de un manejo hospitalario alineado a los valores de la institución
- Que arreglen los teléfonos de contacto
- Tener educación primaria
- Enviaron el certificado a un correo incorrecto y se tomaron más de 10 días hábiles para yo poder tener una respuesta.
- No me gusta la forma de la atención que sea todo por correo, no dan oportunidad de hablar con la persona que gestiona la ayuda y no dan más opciones. Teléfono siempre dañado también
- Pésima atención y trato displicente mientras estaba en una llamada personal de fondo indicaciones de forma muy afanada y desinteresada, tono agresivo y evasivo. Deficiente escucha activa.



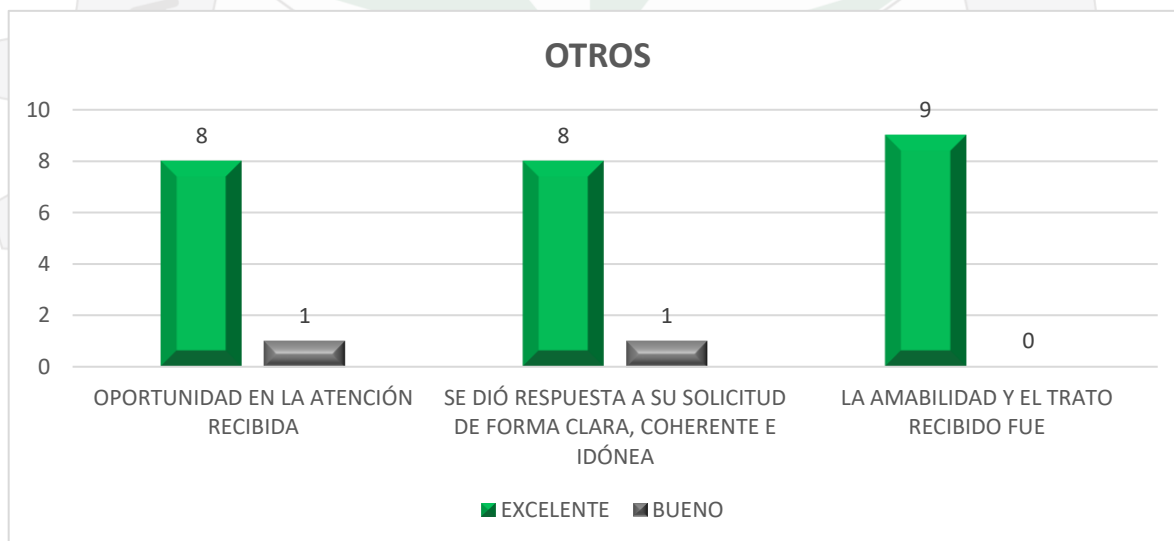
- Que den respuesta concreta ya que el teléfono no funciona

Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- La agilidad de la solución fue excelente
- Fue clara, y muy eficiente con las respuestas a mis inquietudes que tenía respecto al programa por ciclos para que mi hijo estudie

OTROS

Dentro de los usuarios identificados como otros la participación fue de 9 personas lo cual equivale al 4% de la población que participo en el trimestre evaluado. Las respuestas recibidas fueron las siguientes: **“oportunidad en la atención recibida”** 8 calificaron el servicio como Excelente y 1 como buena. pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 8 calificaron la pregunta como excelente. 1 como buena. En la respuesta a la pregunta **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 9 usuarios respondieron que la amabilidad recibida fue excelente.



Gráfica6. Percepción Administrativos

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre de 2024

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

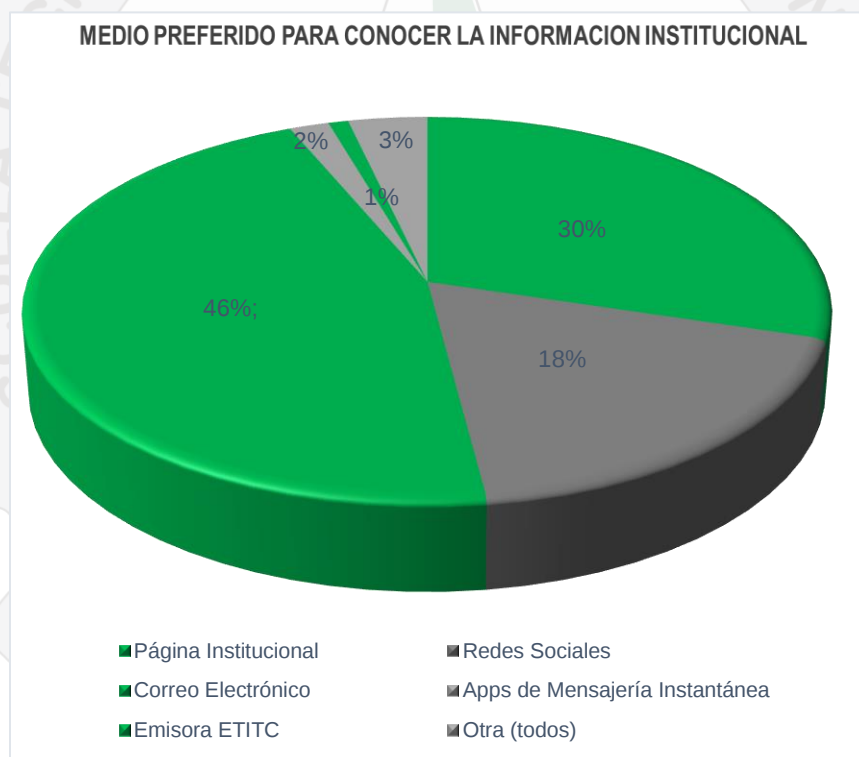
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:



- Trazabilidad y respuesta oportuna.
- Se contactaron para seguir la consulta.
- La confirmación del recibido fue enviada con prontitud.
- La atención recibida la información clara coherente satisface mis inquietudes despejó todas mis dudas, que excelente servicio.

MEDIO PREFERIDO PARA CONOCER LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Como se puede evidenciar en la siguiente grafica el medio preferido por los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto técnico central (ETITC) para conocer o reportar información de su interés es el correo electrónico con un uso ponderado del 46%, seguido por la página institucional con un 30% de preferencia en tercer lugar encontramos las redes sociales, aunque no mencionan una específica estas cuentan con un 18% de preferencia, en cuanto a otras se identificó una preferencia del 4% y por último tenemos la Emisora con el 1% y Apps de mensajería Instantánea con el 2% de preferencia.



Gráfica7. Medio preferido

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre de 2024

ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 219 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, solo 49 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto, esta participación es equivalente el 22% de la población que evaluó la prestación del servicio durante el I

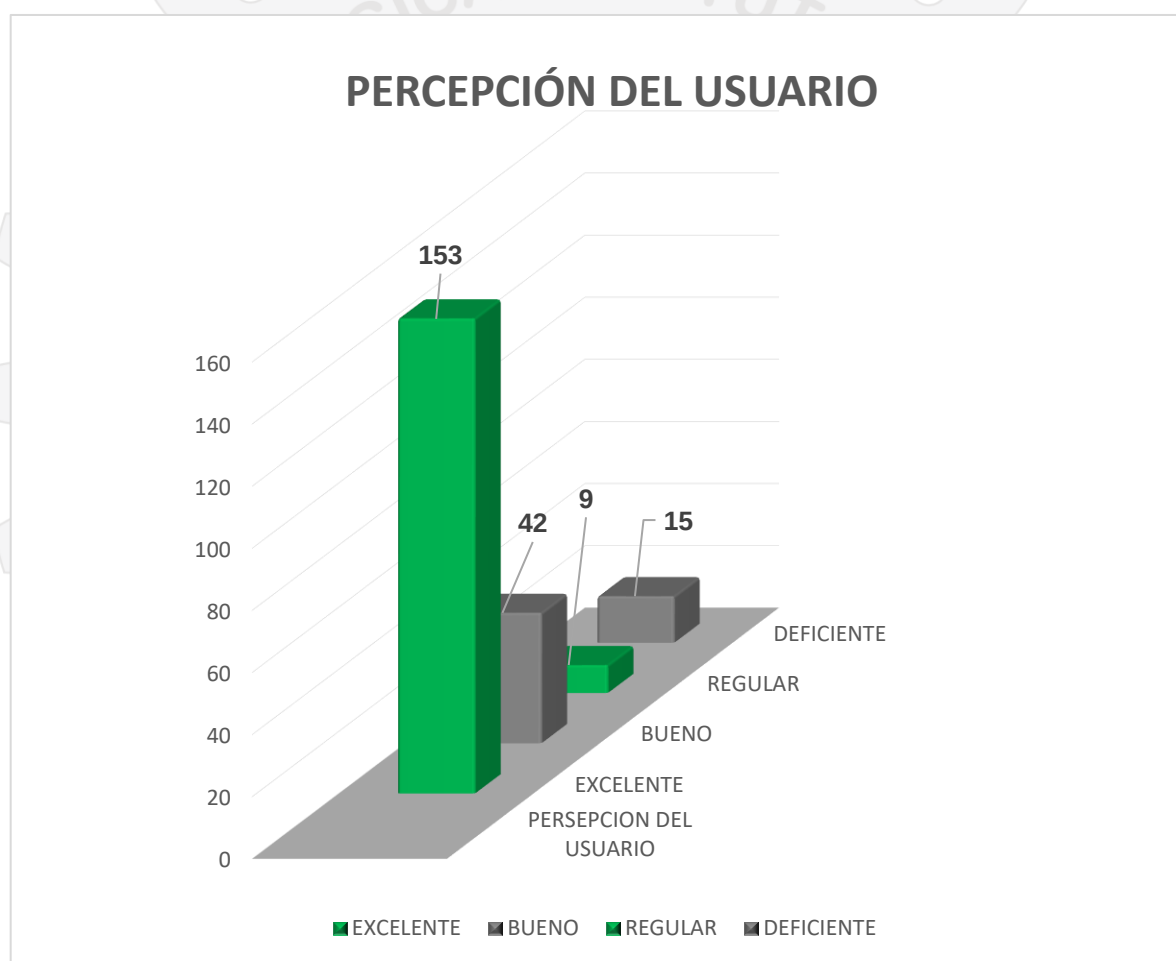


trimestre de la vigencia. La población que aportó algún criterio para mejorar es la siguiente: 22 estudiantes, 14 administrativos, 2 docentes, 5 egresados, 6 Padre de Familia / acudiente.

PERCEPCIÓN GENERAL DEL USUARIO

En la información obtenida en la encuesta de satisfacción del servicio prestado, la percepción final del usuario es excelente en un 70%, buena en un 19%, deficiente en un 4% y el 7% de los usuarios consideran que es regular.

No obstante, es importante realizar un análisis de causas para identificar la disminución de percepción en comparación con el informe del último trimestre de la vigencia 2023 la cual fue del 74%.



Gráfica8. Percepción general del usuario

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre de 2024

ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 219 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, solo 49 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto, esta participación es



equivalente al 22% de la población que evaluó la prestación del servicio durante el I trimestre de la vigencia. La población que aportó algún criterio para mejorar es la siguiente: 22 estudiantes, 14 administrativos, 2 docentes, 5 egresados, 6 Padre de Familia / acudiente.

¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?

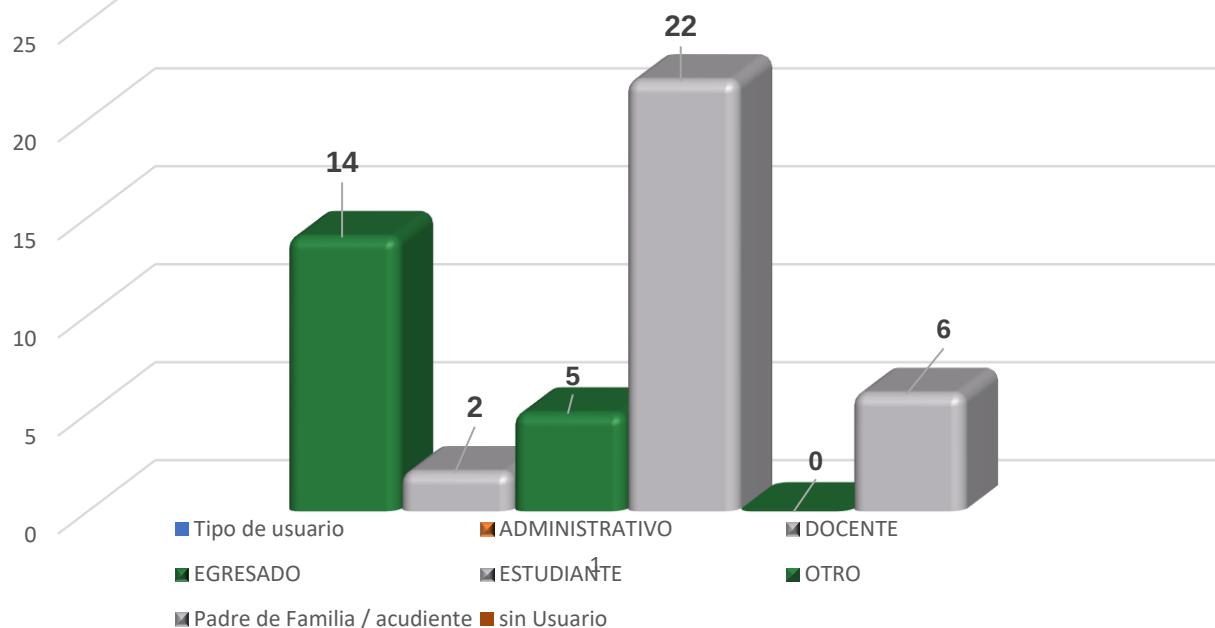


Gráfico9. Aspectos a mejorar

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2024

Oportunidades o aspectos para mejorar:

Mejorar los tiempos de respuesta de la atención telefónica.

Mejorar las comunicaciones por correo electrónico con información de calidad y oportunidad según lo solicitado.

No enviar correos masivos sin la autorización de los usuarios externos (Graduados).

Mejorar la calidad en la atención, más empatía, escucha activa en concordancia con los valores institucionales.

Mejorar con herramientas didácticas y pedagógicas las capacitaciones que se realizan para fortalecer el conocimiento de los funcionarios.

Felicitaciones



De la población que realizó la encuesta de satisfacción del servicio prestado 142 calificaron el servicio prestado como excelente, la participación ponderada es del 65%. lo cual puede ser equivalente a felicitaciones por la buena calidad en el servicio prestado, y se manifiesta con diversos comentarios en respuesta a la pregunta; “¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?”



Gráfico 10. felicitaciones

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2024

Dentro de las felicitaciones que más se reiteran están las amabilidad y gestión oportuna en las vicerrectorías procesos y dependencias de:

Vicerrectoría administrativa y financiera y sus dependencias tesorería

Vicerrectoría académica facultades de mecatrónica. Sistemas, procesos industriales.

Gestión de talento humano, Gestión Documental, Gestión de Informática y Comunicaciones (mesa de ayuda), planeación y sus procesos SGI.

VARIACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN T4 2023 -T1 2024

Realizada la comparación de los datos obtenidos en el cuarto trimestre de la vigencia 2023 VS los datos del primer trimestre de la vigencia 2024, se evidencia que:

La participación para el primer trimestre de la vigencia disminuyó en un 10%, los resultados DISCRIMINADOS por población son los siguientes: administrativos aumentó la participación en un 10%, docentes disminuyó la participación en un 7%, egresados aumentó la participación en un 4%, estudiantes disminuyó la participación en un 15% otros disminuyó participación en un 2% padres de familia se mantuvo la misma participación.



10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2024, fueron registradas en SIAC 128 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

FELICITACIONES				
ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Biblioteca	0	1	1	2
Bienestar Universitario	2	4	3	9
Extensión y Proyección Social	0	1	2	3
Facultad Electromecánica	1	1	0	2
Facultad mecánica	0	2	0	2
Facultad Mecatrónica	0	3	0	3
Facultad Procesos	0	0	1	1
Facultad Sistemas	0	1	0	1
Gestión Documental	1	0	4	5
Gestión IT	4	10	16	30
IBTI	1	1	0	2
Planeación	0	0	6	6
Rectoría	0	0	4	4
Registro y Control	0	4	0	4
Seguridad Digital	0	0	3	3
Talento Humano	1	3	14	18
Talleres y laboratorios	1	0	0	1
Tesorería	2	13	6	21
Vicerrectoría Académica	2	0	5	7
Vicerrectoría Administrativa y financiera	0	1	0	1
Vicerrectoría de investigación	0	0	3	3
TOTAL	15	45	68	128

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

11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS

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 6013443000 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, en horario de 8:00am a 5:00pm lunes a viernes.
- e. Canal chat, a través del cual los grupos de valor y ciudadanía en general reciben la información de manera inmediata.

Estos canales están habilitados en los horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm 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 y grupos de valor.
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.
3. Recordar semanalmente mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD que se encuentran ya vencidas en el aplicativo SIAC, adicionalmente a partir de la fecha se enviara copia de estos recordatorios al jefe de área y así tener un mayor seguimiento a estos vencimientos.