



**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 2025**

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



## TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE .....	3
4. MARCO NORMATIVO.....	3
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 REQUERIMIENTO POR TÉRMINOS DE TIEMPO .....	8
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD .....	13
5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT.....	14
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN .....	15
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN....	16
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.....	16
9. INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN .....	16
10. FELICITACIONES .....	26
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD.....	27
12. RECOMENDACIONES.....	28



## 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 2025.

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 período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025.

## 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 2025, un total de 187 **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

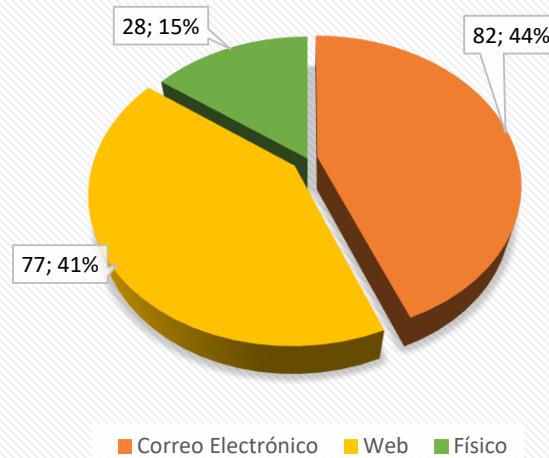
La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dispone de diferentes canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que los ciudadanos presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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 un 44% con 82 registros; seguido del canal web con el 41% con 77 registros, y por último el canal físico con 15% con 28 registros.

PQRSD POR CANALES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Correo Electrónico	6	43	33	82
Web	17	50	10	77
Físico	3	19	6	28
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>112</b>	<b>49</b>	<b>187</b>



## CANTIDAD DE PETICIONES PRIMER TRIMESTRE 2025



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 2025, son: Facultad de Sistemas con el 33% (62), del total de peticiones recibidas, y el área de la vicerrectoría académica con una participación del 12% (22), del total de las peticiones recibidas.



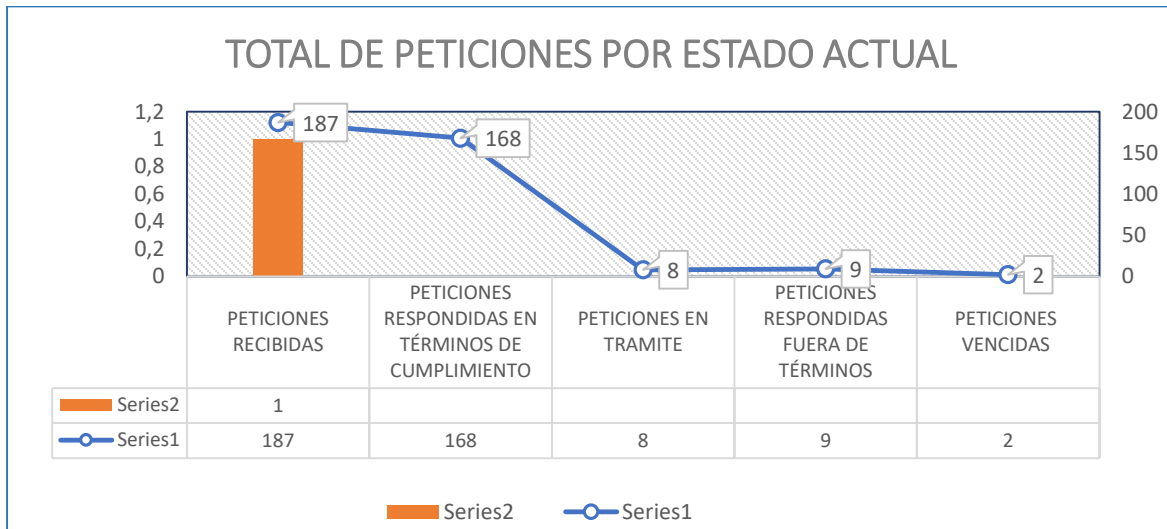
X	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRÁMITE	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	N/A COMO PQRS			% DE PARTICIPACIÓN
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Asuntos Disciplinarios	2	2	0	0	0	0	0	0	1%
Atencion al ciudadano	0	0	0	0	0	1	7	1	0%
Biblioteca	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Bienestar Universitario	1	1	0	0	0	5	3	0	1%
Bolsa de Empleo	3	3	0	0	0	10	0	14	2%
Centro De Extensión y Proyección Social	1	1	0	0	0	11	1	196	1%
Centro de Lenguas	4	4	0	0	0	0	7	6	2%
Contabilidad	1	1	0	0	0	1	0	0	1%
Egresados	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Especializaciones	0	0	0	0	0	1	1	2	0%
Facultad de Sistemas	62	60	1	1	0	18	2	87	33%
Facultad Electromecánica	7	3	2	2	0	4	5	45	4%
Facultad Mecánica	1	1	0	0	0	5	3	32	1%
Facultad Mecatrónica	4	4	0	0	0	19	3	65	2%
Facultad Procesos Industriales	2	2	0	0	0	12	1	21	1%
Gestión Ambiental	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	3	2	0	1	0	0	25	14	2%
IBTI	11	8	0	1	2	31	1	59	6%
Orii-Internacionalización	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
planeación-Seguridad digital-Calidad	0	0	0	0	0	1	1	0	0%
Presupuesto	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
rectoría	4	4	0	0	0	4	1	0	2%
Registro y Control	18	18	0	0	0	44	6	144	10%
Secretaría General	1	0	1	0	0	0	0	8	1%
Seguridad y Salud En El Trabajo	0	0	0	0	0	2	0	0	0%
Talento Humano	15	12	2	1	0	3	10	3	8%
Talleres y laboratorios	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Tesorería	12	11	0	1	0	85	1	662	6%
Vicerrectoría Académica	22	20	2	0	0	5	8	76	12%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10	8	0	2	0	1	1	0	5%
Vicerrectoría de investigación	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>168</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>264</b>	<b>89</b>	<b>1436</b>	<b>100%</b>

**PETICIONES POR DEPENDENCIA CON TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

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

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





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

### 5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

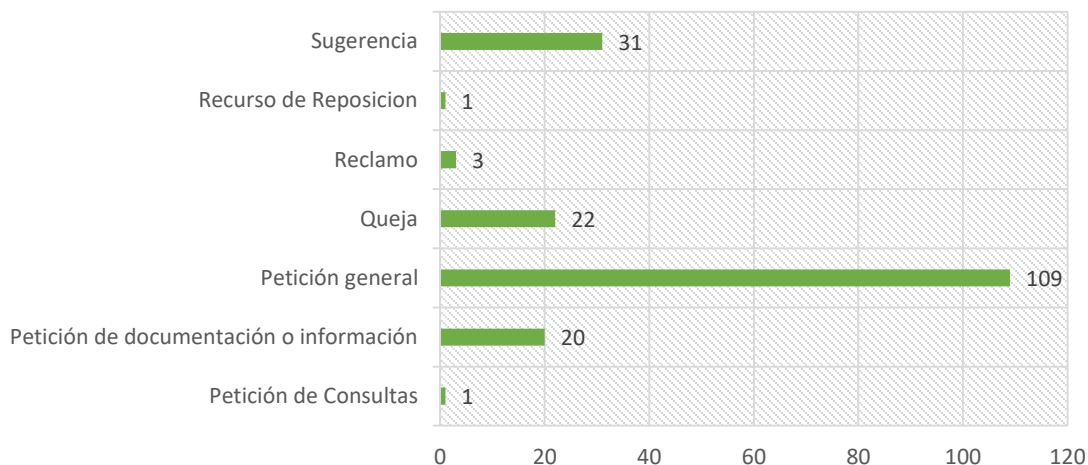
El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025, fue Petición General con un 58% (109); sugerencia con el 17% (31); Queja 12% (22); petición de documentación o información con una participación de 11% (20); Seguido de reclamo con 1% equivalente a (3) continuando con petición de consulta con 1% (1) y terminamos con recurso de reposición con un 1% equivalente a (1).

TOTAL, PQRS D POR REQUERIMIENTO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición de Consultas	0	1	0	1
Petición de documentación o información	8	7	5	20
Petición general	14	65	30	109
Queja	1	15	6	22
Reclamo	1	2	0	3
Recurso de reposición	1	0	0	1
Sugerencia	1	22	8	31
TOTAL	26	112	49	187

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



## PQRSD POR REQUERIMIENTO CUARTO TRIMESTRE 2025



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

### 5.4 INFORME DE REQUERIMIENTO POR TÉRMINOS DE TIEMPO

A continuación, se relacionan las peticiones de consulta, peticiones de documentación o información, peticiones generales, quejas, reclamos, sugerencias y recurso de reposición presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025.

#### ESTADO DE PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

TIPO DE REQUERIMIENTO	A TIEMPO	VENCIDA CON RESPUESTA	VENCIDA SIN RESPUESTA	EN TRÁMITE	TOTAL
Petición de documentación o información	17	3	0	0	20
Petición general	98	2	1	8	109
Peticiones de consultas	1	0	0	0	1
Queja	17	3	1	1	22
Reclamo	3	0	0	0	3
Recurso de reposición	1	0	0	0	1
Sugerencia	29	1	1	0	31
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>187</b>

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





RECURSO DE REPOSICIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Talento Humano	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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

De la cantidad total de 1 RECURSO DE REPOSICIÓN interpuesto entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, fue respondido a tiempo.

PETICIÓN DE CONSULTA DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Registro y Control	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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

De la cantidad de 1 PETICIÓN DE CONSULTA interpuestas entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025; fue respondida a tiempo.

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Asuntos Disciplinarios	0	0	1	1
Facultad Electromecánica	1	0	0	1
Facultad mecatrónica	1	0	0	1
Facultad Procesos Industriales	0	1	0	1
Facultad sistemas	1	3	1	5
IBTI	1	1	0	2
Rectoría	0	0	1	1
Registro y control	1	0	1	2
Talento Humano	1	1	0	2
Tesorería	2	0	0	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>20</b>

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

De la cantidad total de 20 PETICIONES DE DOCUMENTACION O INFORMACIÓN interpuestas entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, del total: 17 fueron respondidas a tiempo, y 3 fueron respondidas fuera de tiempo.



PETICIÓN GENERAL DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Asuntos Disciplinarios	0	1	0	1
Bolsa de Empleo	0	2	0	2
Facultad Electromecánica	0	0	2	2
Facultad Mecánica	0	1	0	1
Facultad mecatrónica	1	0	0	1
Facultad Procesos Industriales	0	0	1	1
Facultad Sistemas	5	43	3	51
gestión Ambiental	0	0	1	1
IBTI	4	2	1	7
Rectoría	0	3	0	3
Registro y Control	1	2	1	4
Secretaría General	0	0	1	1
Talento Humano	3	6	1	10
Tesorería	0	2	0	2
Vicerrectoría académica	0	1	14	15
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	5	6
Vicerrectoría De Investigación	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>65</b>	<b>30</b>	<b>109</b>

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

De la cantidad total de 109 PETICIONES GENERALES interpuestas entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, 100 fueron respondidas a tiempo, 2 fueron respondidas fuera de términos, 6 se encuentran sin respuesta y 1 vencida.



QUEJAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Bolsa de Empleo	0	0	1	1
Facultad electromecánica	0	3	0	3
Facultad Sistemas	0	1	0	1
IBTI	0	1	1	2
Registro y Control	0	6	2	8
Talento Humano	0	0	1	1
Talleres y Laboratorios	0	1	0	1
Tesorería	0	2	0	2
Vicerrectoría académica	0	1	1	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>22</b>

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

De la cantidad total de 22 QUEJAS interpuestas entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, del total: 17 fueron respondidas a tiempo, 3 fueron respondidas fuera de tiempo, 1 se encuentran sin respuesta, y 1 vencida.

RECLAMOS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Tesorería	1	2	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

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

De la cantidad total de 3 RECLAMOS interpuestas entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, del total: los 3 fueron respondidos a tiempo.



SUGERENCIAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Bienestar Universitario	0	0	1	1
Centro De Lenguas	0	4	0	4
Contabilidad	0	0	1	1
Extensión y Proyección Social	0	1	0	1
Facultad electromecánica	0	1	1	2
Facultad mecatrónica	0	1	1	2
Facultad Sistemas	0	3	1	4
Gestión IT/Mesa de Ayuda	0	2	1	3
Registro y Control	0	2	1	3
Talento Humano	0	1	0	1
Tesorería	0	2	1	3
Vicerrectoría académica	0	5	0	5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>31</b>

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

De la cantidad total de 31 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025; al finalizar el trimestre, del total: 29 fueron respondidas a tiempo, 1 respondido fuera de tiempo, 1 se encuentran sin respuesta.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1° de enero y el 31 de marzo 2025, del total de 187 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 8 se encuentran en trámite, 168 fueron respondidas a tiempo, seguido de 9 peticiones respondidas fuera de tiempo, y 2 peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta a la fecha, 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 PQRSD

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 2025, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

### TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD

TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	0
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	2
Certificados ingresos y retenciones	0
Certificados y constancias de estudios	9
Contenido del programa académico	1
Correos - mesa de ayuda	2
Grado de pregrado y posgrado	46
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	0
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	5
Reingreso a un programa académico	0
Trámites Bachillerato	11
<b>TOTAL, PETICIONES</b>	<b>76</b>

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 1436 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 2025.

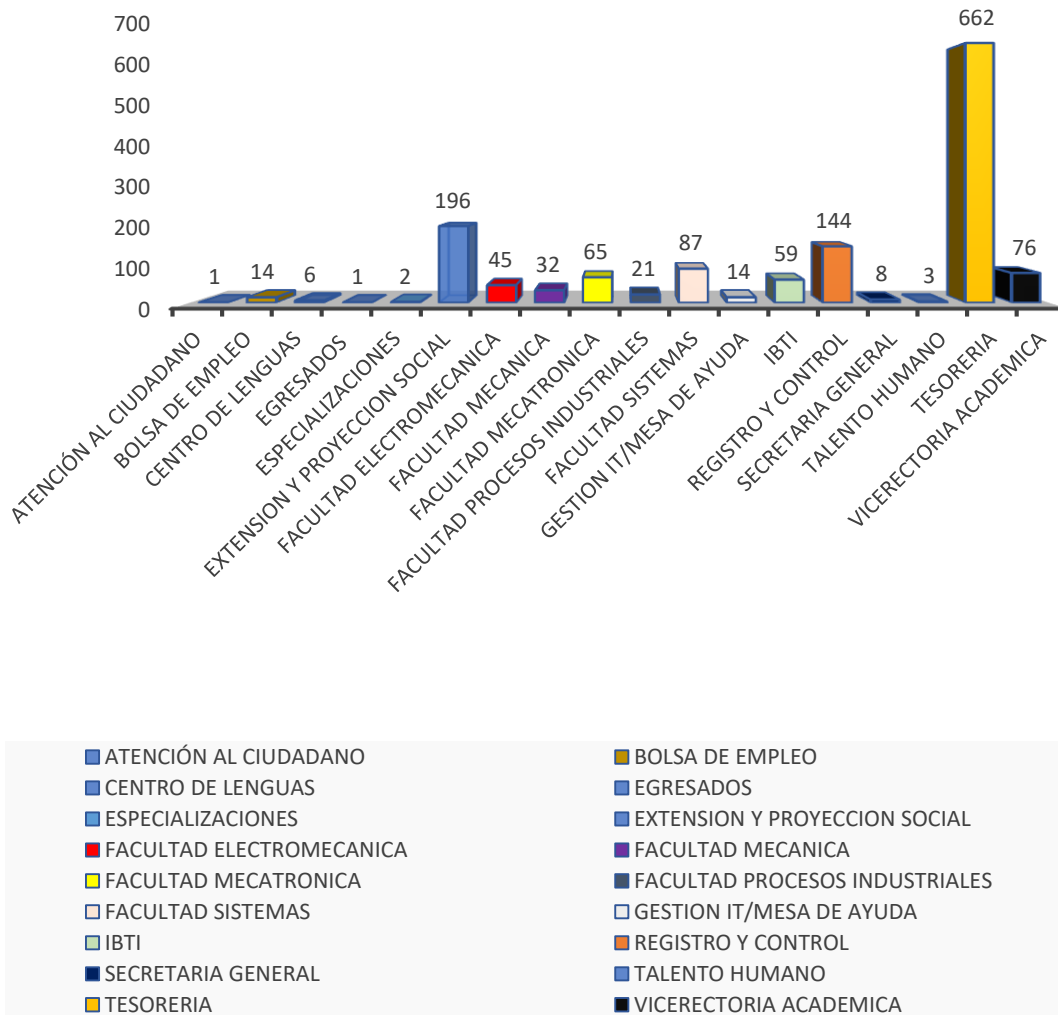
DEPENDENCIA	TOTAL, CHAT
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
BOLSA DE EMPLEO	14
CENTRO DE LENGUAS	6
EGRESADOS	1
ESPECIALIZACIONES	2
EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	196
FACULTAD ELECTROMECHANICA	45
FACULTAD MECANICA	32
FACULTAD MECATRONICA	65
FACULTAD PROCESOS INDUSTRIALES	21
FACULTAD SISTEMAS	87
GESTION IT/MESA DE AYUDA	14
IBTI	59
REGISTRO Y CONTROL	144
SECRETARIA GENERAL	8
TALENTO HUMANO	3
TESORERIA	662
VICERECTORIA ACADEMICA	76
<b>TOTAL</b>	<b>1436</b>

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





## CHAT PRIMER TRIMESTRE 2025



### 6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

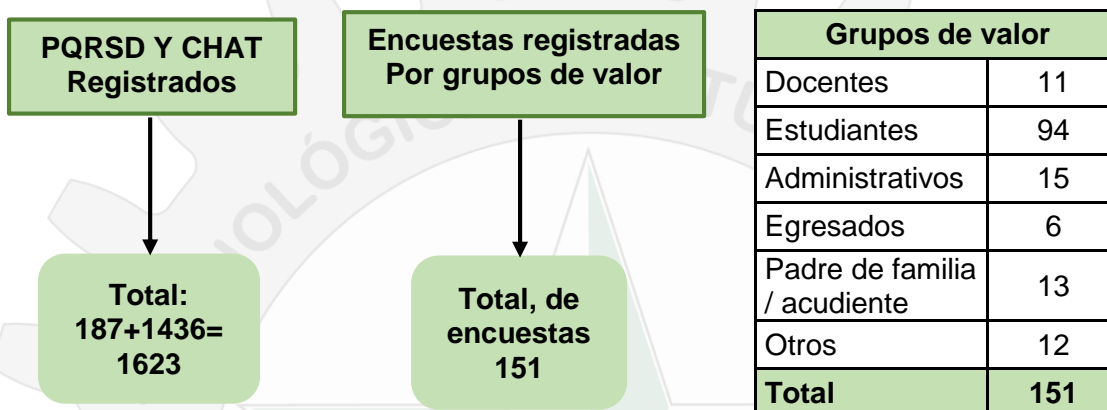
Para el trimestre comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025, del total de PQRSD recibidas el radicado 0010-RC-2025, 0046-RC-2025, 0049-RC-2025, 0052-RC-2025, 0179-RC-2025, se trasladó por competencia a la respectiva entidad.



## 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 2025, la entidad no recibió PQRS, 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 PQRS y Chats gestionados, los grupos de valor registraron el total de encuestas de evaluación del servicio.

## 9. INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

La ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL (ETITC) consciente de la importancia que representa para la entidad identificar y reconocer las necesidades y expectativas de sus grupos de valor, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción de los usuarios frente a los diversos servicios que prestan los 20 procesos y los cuatro (4) sistemas que integran el SGI, 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 los diversos grupos de interés, información que se transforma en un insumo necesario para la identificación de oportunidades de mejora para los sistemas de gestión integrados (SGI) y la entidad en general.

Por lo anterior, el presente informe tiene como principal objetivo analizar los datos obtenidos en los procesos, que tienen interacción con los diversos grupos de interés de la institución, a los cuales se les invita a evaluar la percepción del servicio mediante la gestión de la encuesta antes mencionada.

La información analizada en este informe es la recopilación de las encuestas aplicadas durante el primer trimestre de la vigencia 2025, correspondiente a los meses de enero,

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



febrero y marzo. Periodo en el cual se diligenciaron 151 encuestas de satisfacción del servicio prestado. Al realizar la clasificación por grupos de interés la participación fue la siguiente: 94 estudiantes. 11 docentes. 6 egresados. 15 administrativos. 13 padres de familia y/o acudientes. 12 en la clasificación de otros.

### Análisis por grupos de valor o partes interesadas.

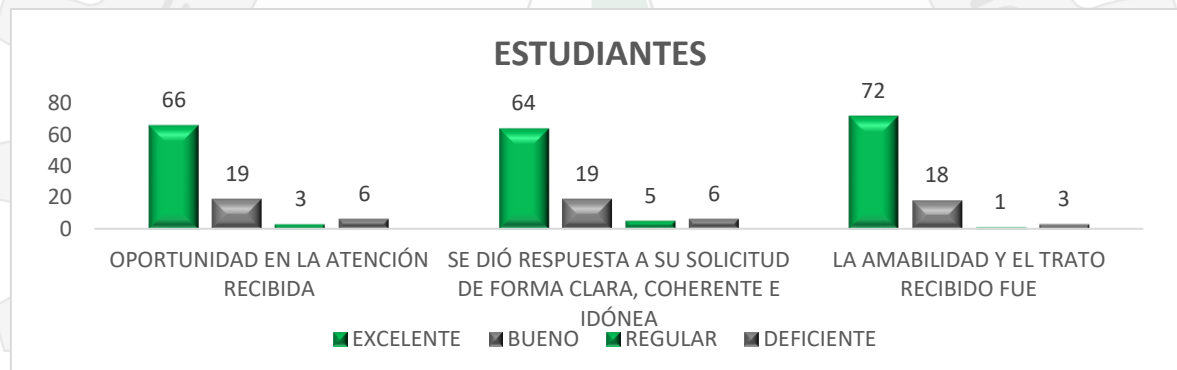
#### ESTUDIANTES:

Para el periodo evaluado la participación de los estudiantes en la encuesta fue de 94 estudiantes que realizaron la evaluación lo cual equivale al 62% del total de los participantes del tercer trimestre de la vigencia.

De los participantes 66 estudiantes indicaron que la **oportunidad en el servicio** fue excelente, 19 buena, 3 regular y 6 deficiente.

En cuanto a la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 64 estudiantes respondieron con excelente, 19 con buena, 5 regular y 6 como deficiente.

La respuesta para la pregunta **“la amabilidad en el trato recibido”** 72 estudiantes respondieron con excelente, 18 con bueno, 1 con regular, 3 con deficiente. (Ver grafica 1)



**Gráfica 1. Percepción Estudiantes.**

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2025

### 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:

- Mejorar los tiempos de respuesta
- Responder todas las solicitudes independientes del medio utilizado para realizarlo Evitar cambios en los periodos planificados en los calendarios de matrícula, grados, actividades programadas y publicitadas, entre otras.
- No hay solución oportuna generando perjuicio en el inicio de clases, dificultades emocionales por la continua asistencia sin solución al problema
- Respetar los tiempos de respuesta para evitar perjuicios a los usuarios como perdida de cupos.
- Mejorar la reducción de comunicaciones escritas no incluir emoji no caracteres que generan la percepción de perdida de seriedad en las comunicaciones formales.

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



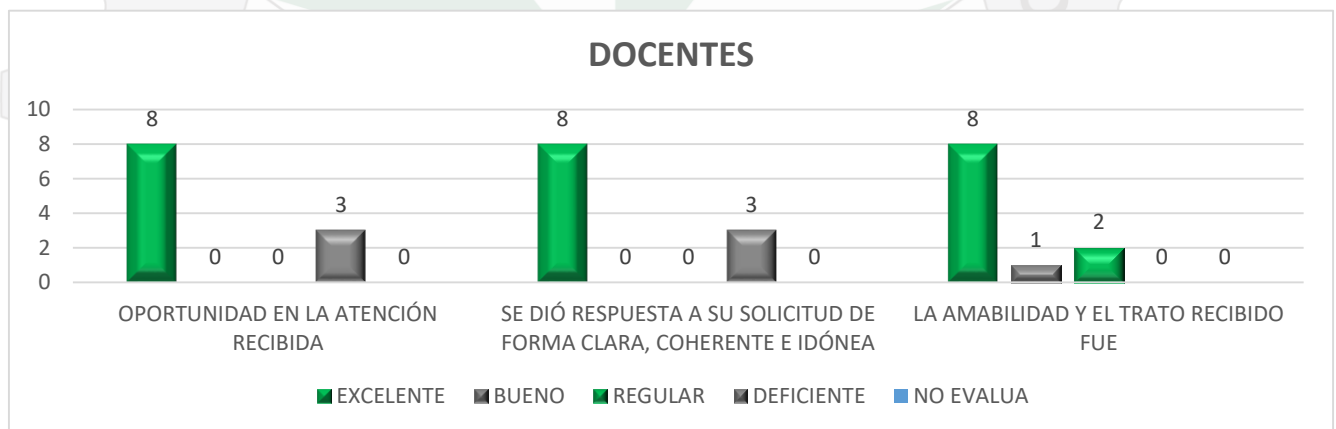
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas recibidas fueron las siguientes:

- Orientación y colaboración de el/la funcionaria en lo referente a la solicitud realizada.
- Facilidad en el proceso de comunicación
- La comprensión de las múltiples preguntas realizadas de los nuevos estudiantes del ETITC.

#### DOCENTES:

En cuanto al personal docente 11 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, 1 califico como bueno. 1 como regular. así como, 1 indico que deficiente.

En las respuestas recibidas para la pregunta **“se dio respuesta a la solicitud”** 8 respondieron como excelente, 3 como deficiente. Con respecto a la pregunta **“la amabilidad y trato en la atención”** 8 calificaron como excelente, 1 como buena y 2 como regular. (Ver grafica 2)



**Gráfica 2.** Percepción Docentes.

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2025

#### Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Respetar los horarios de atención en talleres y laboratorios (el operario no se la pasa en su sitio de labor, solo pasea por los pasillos y no está cuando se le requiere, esto ya se ha reportado y varias ocasiones y no pasa nada)
- Identificar las competencias de los profesionales y generar las oportunidades para que los funcionarios se capaciten en competencias específicas.
- Dar respuesta a las solicitudes “La solicitud la envíe por correo electrónico al inicio de semestre y a la fecha no me han contestado”

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



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

- Su amabilidad y su espíritu de colaboración (funcionario de talento Humano)

### EGRESADOS:

En la medición del nivel de percepción participaron 6 egresados, equivalente al 4% en la participación general, los cuales respondieron de la siguiente manera en la **oportunidad del servicio** 6 lo calificaron como excelente. en cuanto a si **“se dio respuesta a la solicitud”** 4 respondieron con excelente, 2 con bueno. En la pregunta **“la amabilidad en el trato”** 6 egresados respondieron como excelente. (Ver grafica 3)



**Gráfica 3. Percepción Egresados**

*Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2025*

### 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:

- Entregar información clara y oportuna

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

- Mantener la vocación del servicio percibida durante la atención.

### ADMINISTRATIVOS:

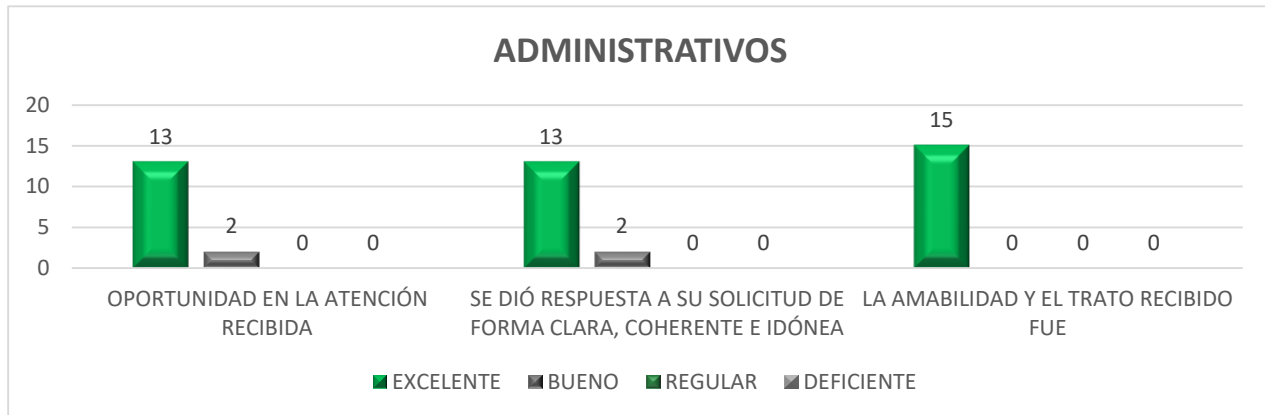
En cuanto a la participación del personal administrativo en la evaluación de la percepción la participación en el periodo analizado fue de 15 funcionarios el equivalente al 10% de la

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





población que participó, y los resultados obtenidos fueron los siguientes, **oportunidad en la atención** 13 la calificaron como excelente. 2 como bueno. En la pregunta “**se dio respuesta a su solicitud**” 13 respondieron como excelente, 2 como bueno. En cuanto a la respuesta. “**la amabilidad y el trato recibido fue**” 15 funcionarios respondieron como excelente. (Ver grafica 4)



**Gráfica 4. Percepción Administrativos**

*Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2025*

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

- Recibí respuesta oportuna y abierta frente a las sugerencias realizadas.
- La oportunidad en la atención y servicio.

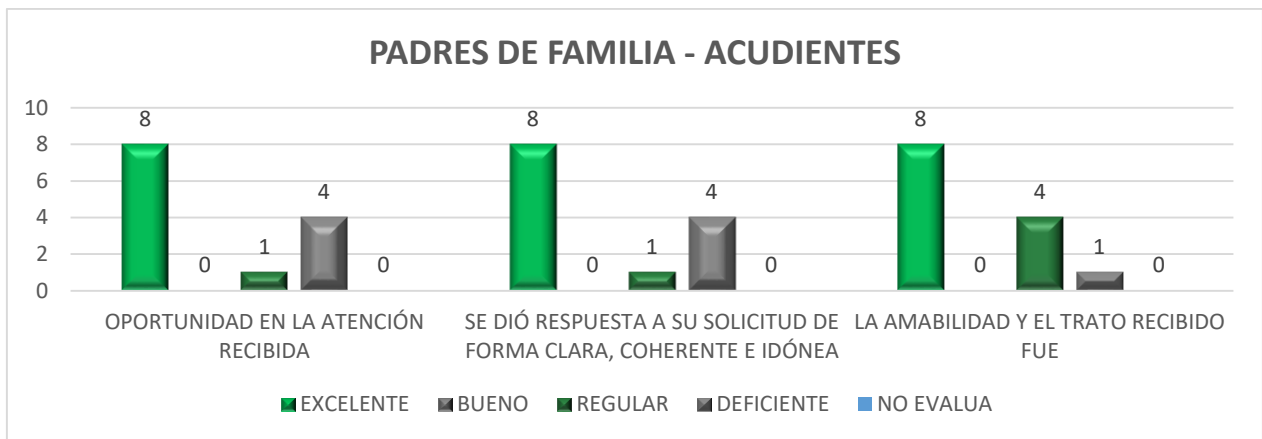
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- La gestión de comunicaciones al traer a los músicos la presentación del concierto el día 19 de marzo es lo mejor, excelente todo, los felicito.

#### **PADRES DE FAMILIA:**

En la percepción de la parte interesada mencionada anteriormente la participación obtenida fue de 13 personas el equivalente al 9% de la población participante, la participación por pregunta fue la siguiente: en la “**oportunidad en la atención recibida**” 8 manifestaron que fue excelente y 1 regular, 4 deficiente. En la pregunta “**se dio respuesta a su solicitud**” 9 calificaron como excelente, 1 como regular y 3 como deficiente. “**la amabilidad y el trato recibido fue**” los 8 padres de familia que participaron en la encuesta calificaron la amabilidad como excelente y 4 como regular y 1 como deficiente. (Ver grafica 5)





**Gráfica 5. Percepciones padres de familia**  
*Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2025*

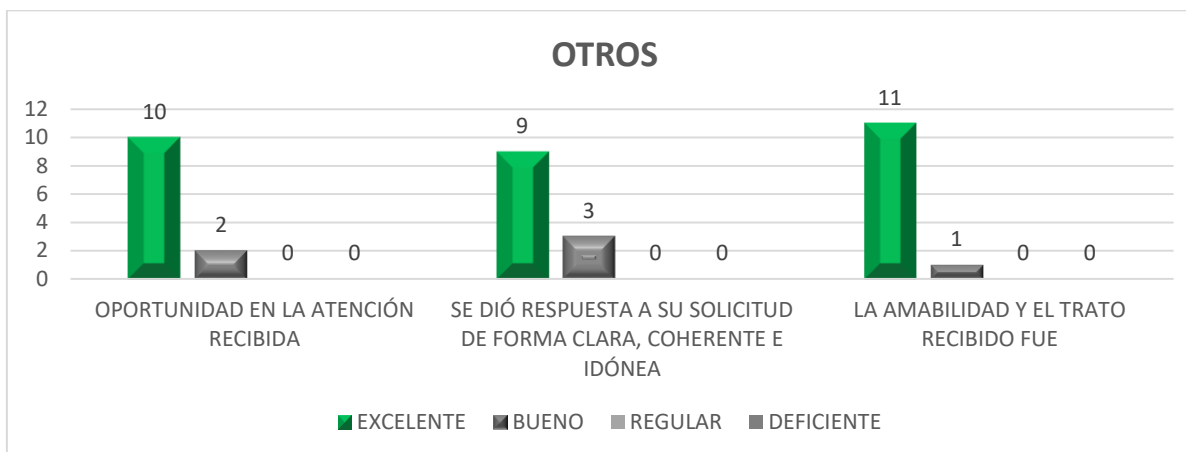
### Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Responder oportunamente las solicitudes
- Enviar recibos de pago a tiempo “No enviaron el recibo de pago a tiempo, lo envían con error y tardan mucho en resolver causando perjuicios en la matrícula e inicio de clases”
- Mejorar la calidad de la información suministrada” No es clara la información”
- Mejorar los canales de comunicación
- Mejorar la gestión del servicio prestado “Demasiado desorden”

### OTROS

Dentro de los usuarios identificados como otros la participación fue de 12 personas lo cual equivale al 8% de la población que participo en el trimestre evaluado. Las respuestas recibidas fueron las siguientes: **“oportunidad en la atención recibida”** 10 calificaron el servicio como Excelente, 2 como buena. A la pregunta **“se dió respuesta a su solicitud”** 9 calificaron la pregunta como excelente. 3 como buena. En la respuesta a la pregunta **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 11 usuarios respondieron que la amabilidad recibida fue excelente, 1 como Bueno. (Ver grafica 6)



**Gráfica 6. Percepción de otros**

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2025

### Oportunidades de mejora y/o Observaciones

Para la pregunta **¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?** Las siguientes son las respuestas que se consideraron como relevantes:

- Mejorar los tiempos de respuesta” Divulgación de la sede Tintal”.

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

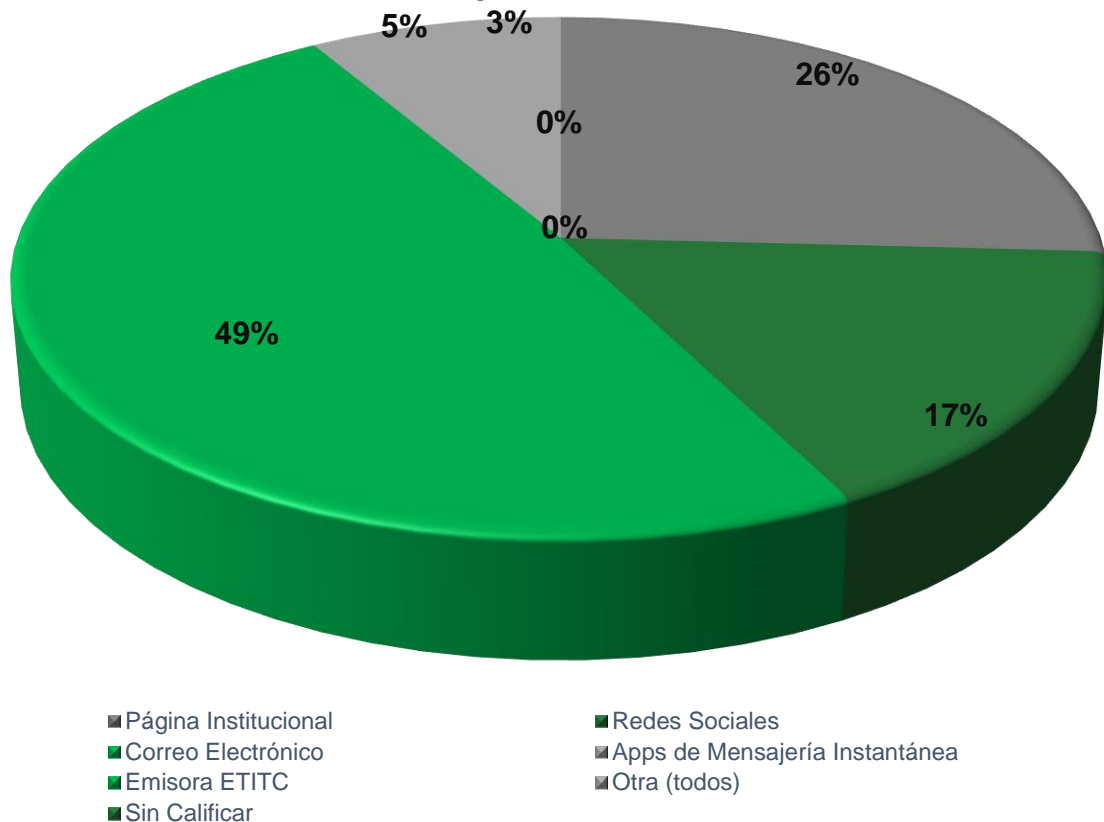
- Rapidez en el proceso
- Muy amables y diligentes

### 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 49%, seguido por la página institucional con un 26% de preferencia en tercer lugar encontramos las redes sociales, aunque no mencionan una específica estas cuentan con un 17% de preferencia, en cuanto a otras se identificó una preferencia del 3% y Apps de mensajería Instantánea con el 5% de preferencia. (Ver grafica 7)



### Medio Preferido para conocer la información



**Gráfica7. Medio preferido**

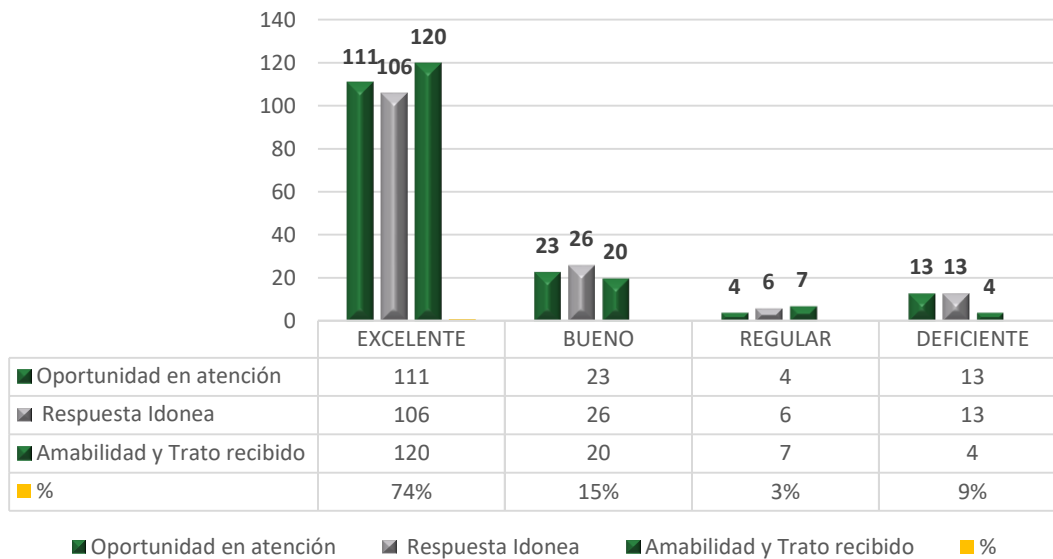
**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2025

### 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 74%, buena en un 15%, regular en un 3% y el 9% de los usuarios consideran que es deficiente. (Ver grafica 8)



### PERCEPCIÓN GENERAL DEL USUARIO

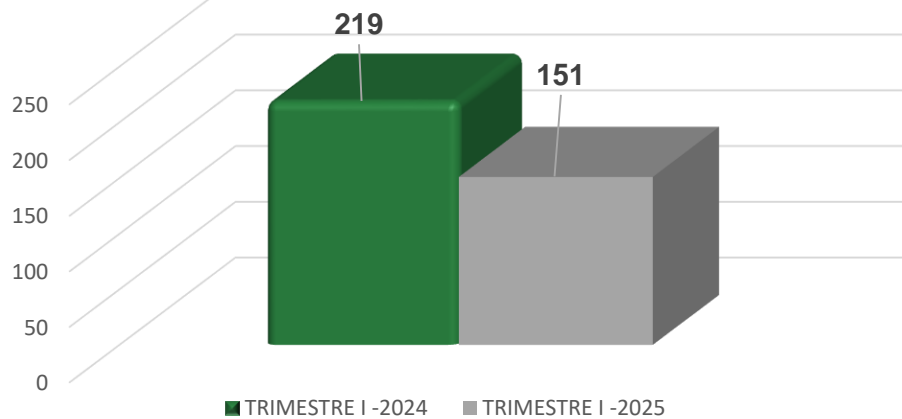


**Gráfico 8. Percepción general del usuario**  
**Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2025**

### HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

Como se evidencia en el grafico siguiente la participación de los grupos de valor en el primer trimestre de la vigencia 2024 fue de 219 participantes mientras que para el primer trimestre de la vigencia 2025 la participación fue de las 151 personas, lo cual refleja en decrecimiento en la participación comparada con el primer trimestre de la vigencia 2024 del 31%. (Ver grafica 9)

### HISTORICO DE PARTICIPACION GRUPOS DE VALOR.



**Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2025**



## ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 151 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, 47 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto mientras que 104 usuarios no respondieron, esta participación es equivalente al 36% de la población total que evaluó la prestación del servicio durante el I trimestre de la vigencia. La población que aportó algún criterio para mejorar es la siguiente: 32 estudiantes, 2 administrativos, 3 docentes, 2 Otros, 4 Padre de Familia / acudiente y 3 egresados. (Ver grafica 10)



### Oportunidades o aspectos para mejorar:

- Mejorar los tiempos de respuesta.
- Responder todas las solicitudes independientes del medio utilizado para realizarlo. Evitar cambios en los periodos planificados en los calendarios de matrícula, grados, actividades programadas y publicitadas, entre otras.
- No hay solución oportuna generando perjuicio en el inicio de clases, dificultades emocionales por la continua asistencia sin solución al problema.
- Respetar los tiempos de respuesta para evitar perjuicios a los usuarios como pérdida de cupos.
- Mejorar la reducción de comunicaciones escritas no incluir emoji no caracteres que generan la percepción de pérdida de seriedad en las comunicaciones formales.
- Respetar los horarios de atención en talleres y laboratorios "el operario no se la pasa en su sitio de labor, solo pasea por los pasillos y no está cuando se le requiere, esto ya se ha reportado y varias ocasiones y no pasa nada".
- Identificar las competencias de los profesionales y generar las oportunidades para que los funcionarios se capaciten en competencias específicas.
- Dar respuesta a las solicitudes "La solicitud la envíe por correo electrónico al inicio de semestre y a la fecha no me han contestado".
- Entregar información clara y oportuna.
- Recibí respuesta oportuna y abierta frente a las sugerencias realizadas.
- La oportunidad en la atención y servicio.
- Responder oportunamente las solicitudes



- Enviar recibos de pago a tiempo “No enviaron el recibo de pago a tiempo, lo envían con error y tardan mucho en resolver causando perjuicios en la matrícula e inicio de clases”.
- Mejorar la calidad de la información suministrada” No es clara la información”
- Mejorar los canales de comunicación
- Mejorar la gestión del servicio prestado “Demasiado desorden”
- Mejorar los tiempos de respuesta” Divulgación de la sede Tintal”.

## 10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2025, fueron registradas en SIAC 89 felicitaciones, discriminadas así:

### REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

FELICITACIONES				
ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Atencion al ciudadano	0	6	1	7
Bienestar Universitario	0	3	0	3
Centro de Lenguas	0	7	0	7
Coordinación Especializaciones	0	1	0	1
extensión y proyección Social	0	1	0	1
Facultad Electromecánica	0	5	0	5
Facultad Mecánica	0	3	0	3
Facultad Mecatrónica	0	3	0	3
Facultad Procesos Industriales	0	1	0	1
Facultad Sistemas	0	1	1	2
Gestión IT/Mesa de Ayuda	0	17	8	25
IBTI	0	0	1	1
Orii-Internacionalización	0	0	1	1
Presupuesto	0	0	1	1
Rectoría	0	0	1	1
Registro y Control	0	6	0	6
Seguridad Digital	0	1	0	1
Talento Humano	0	8	2	10
Tesorería	0	1	0	1
Vicerrectoría Académica	0	8	0	8
Vicerrectoría Administrativa y financiera	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>17</b>	<b>89</b>

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](mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co), encargado de recibir los documentos de los ciudadanos para su respuesta.
  - d. Atención presencial para recibir las PQRS 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 el sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRS 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 PQRS 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".

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



## 12. RECOMENDACIONES

Para optimizar la atención y el tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias o acceso a la información interpuestos antes la ETITC por los ciudadanos y grupos de valor, con el fin de ser atendidos por los responsables de los procesos y de las dependencias, así como también, ser de conocimientos por la alta dirección, entre ellos, se propone:

1. Mantener constante comunicación con las áreas sobre la actualización de los nuevos trámites y procedimientos.
2. Visualizar diariamente las novedades publicadas en el sitio web para responder oportunamente y con calidad los canales virtuales y presenciales que ofrece la entidad.
3. Recordar semanalmente los lunes, 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.
4. Remitir semanalmente los jueves, 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.