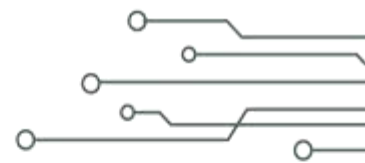


**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



INFORME DE GESTIÓN PQRSD Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

PRIMER TRIMESTRE DE 2026

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

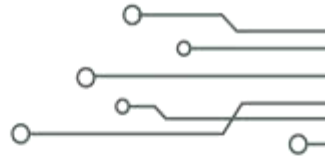
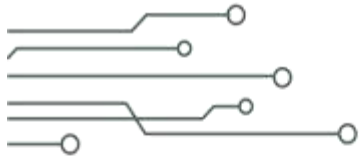
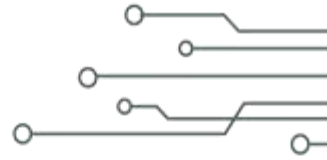
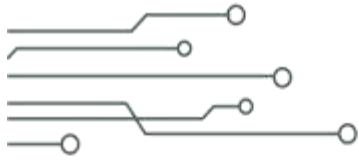


TABLA DE CONTENIDO

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.	. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD	5
6.	ESTADO DE LAS SOLICITUDES POR CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS	10
6.3.	ESTADO POR TIPO DE SOLICITUD	11
6.4.	OPORTUNIDAD EN RESPUESTA POR AREA	11
7.	GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (TELEFÓNICO Y CHAT) Y SEGUIMIENTO PQRSD – GIT de Atención al Ciudadano	12
7.1	ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CHAT-GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO..	13
7.2.	SEGUIMIENTO PQRSD	14
8.	CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES GESTIONADOS A TRAVÉS DE PQRSD .	15
9.	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	15
10.	SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	15
11.	CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANALES VS. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	15
12.	INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026	16
13.	FELICITACIONES.....	34
14.	RECOMENDACIONES	35



1. INTRODUCCIÓN

El Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de la ETITC, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Resolución 215 de 2022 y en articulación con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, presenta el Informe de Gestión de PQRSD y Evaluación de la Satisfacción del Servicio correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026.

Este informe tiene como finalidad realizar el seguimiento y análisis a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas por la entidad, así como evaluar la percepción y el nivel de satisfacción de los grupos de valor frente a la atención y los servicios prestados. Lo anterior, con el propósito de generar información para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano.

El análisis se fundamenta en la información registrada en el Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC), la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta por parte de las dependencias y los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio.

2. OBJETIVO

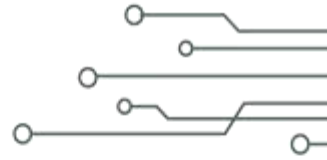
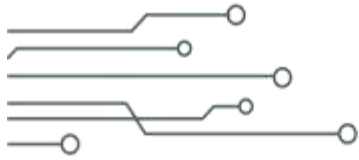
Realizar el seguimiento y la evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas a través de los diferentes canales de atención, con base en la información registrada en el Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC), con el fin de verificar el cumplimiento de los términos de respuesta, la calidad de la atención brindada y el nivel de satisfacción del servicio, y formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de la entidad.

3. ALCANCE

El presente informe comprende el análisis de la gestión y tratamiento de las PQRSD registradas en el Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC), así como la evaluación de la satisfacción del servicio, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, incluyendo la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta por parte de las dependencias de la entidad.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículo 23. Derecho fundamental de petición.
- Ley 1755 de 2015. Regulación del derecho de petición.
- Ley 1712 de 2014. Transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 1474 de 2011 – Artículo 76. Atención al ciudadano.
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



- Decreto 1166 de 2016. Regulación de las peticiones verbales.

5. SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el primer trimestre de 2026 se registraron un total de **158 PQRSD** en el Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC).

5.1. PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La ETITC dispone de diferentes canales de atención para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), tanto presenciales, telefónicos, como virtuales, entre los que se encuentran la ventanilla de correspondencia, la página web (formulario), el correo electrónico, el chat institucional y la atención telefónica.

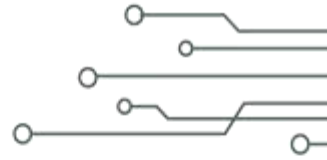
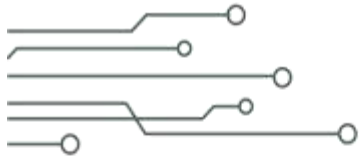
A continuación, se presentan los datos frente a los canales utilizados por los ciudadanos:

Tabla 1 PQRSD por canal de atención del primer trimestre de 2026 vs 2025

PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2026 vs 2025								
CANAL	Enero	Febrero	Marzo	Total 2026	%	Total 2025	%	Variación %
Correo Electrónico	9	28	12	49	31%	82	44%	-40.2%
Web	12	54	23	89	56%	77	41%	+15.6%
Físico	11	7	2	20	13%	28	15%	-28.6%
TOTAL	32	89	37	158	100%	187	100%	-15.5%



Grafica 1 Comparativo de PQRSD por Canal de Recepción (2025 vs 2026)



Principales observaciones: En el primer trimestre de 2026 se registraron 158 PQRSD, lo que representa una disminución del 15,5% frente a las 187 del mismo periodo en 2025, evidenciando una posible mejora en la gestión institucional o en la calidad del servicio, aunque es importante verificar que no existan barreras de acceso.

Se observa una clara transformación en los canales de atención, con **el canal web** consolidándose como el principal medio al **concentrar el 56%** de las solicitudes y presentar un crecimiento del 15,6%, mientras que el correo electrónico disminuye significativamente en un 40,2% y el canal físico en un 28,6%, lo que sugiere una migración hacia medios digitales y una menor utilización de canales tradicionales.

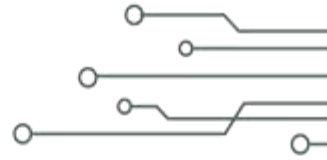
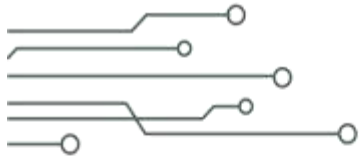
Adicionalmente, **febrero** concentra más del 50% de las solicitudes del trimestre, evidenciando un comportamiento atípico o estacional posiblemente asociado a dinámicas institucionales, y en conjunto, estos resultados reflejan un cambio en los hábitos de interacción de la ciudadanía y la efectividad de la estrategia digital implementada.

5.2 . DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

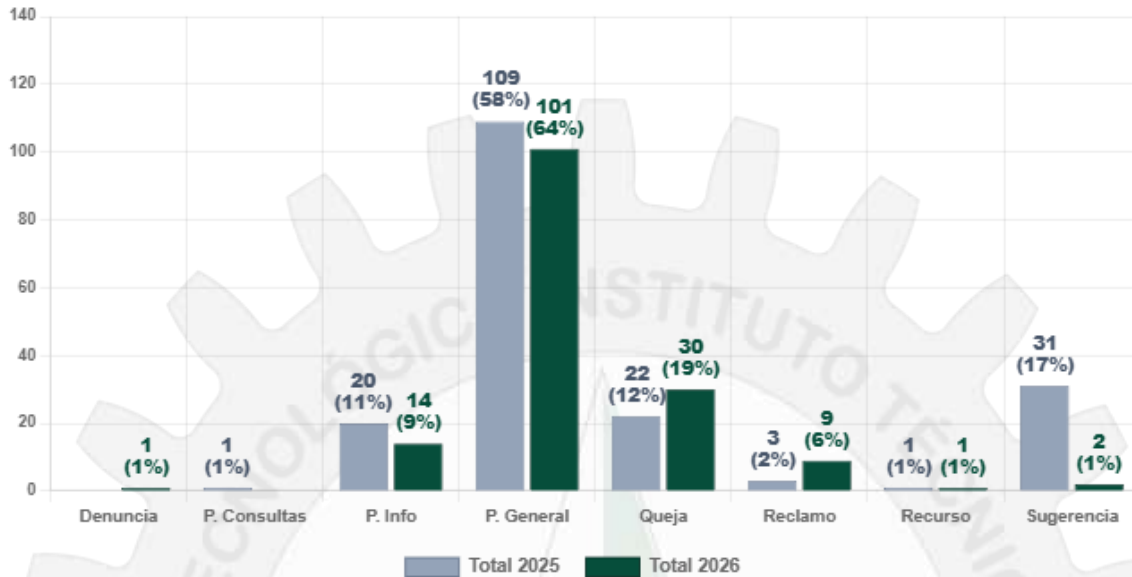
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de solicitud.

Tabla 2. Distribución y Variación de PQRSD: Primer Trimestre 2026 vs. 2025.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD Y VARIACIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE 2026 VS 2025							
Tipo de solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total 2026	%	Total 2025	%
Denuncia	0	0	1	1	1%	0	0%
Petición de Consultas	0	0	0	0	0%	1	1%
Petición de documentación o información	4	5	5	14	9%	20	11%
Petición general	23	57	21	101	64%	109	58%
Queja	2	24	4	30	19%	22	12%
Reclamo	3	1	5	9	6%	3	2%
Recurso de Reposición	0	0	1	1	1%	1	1%
Sugerencia	0	2	0	2	1%	31	17%
TOTAL	32	89	37	158	100%	187	100%



COMPARATIVA DE SOLICITUDES PQRSD POR TIPOLOGÍA Primer Trimestre 2025 vs. 2026



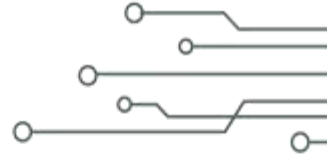
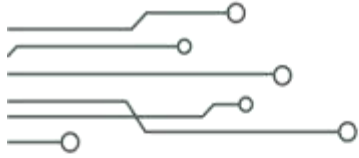
Grafica 2 Comparativa de Solicitudes PQRSD por Tipología primer trimestre 2026 vs 2025

Observaciones:

- **Dominio de Peticiones Generales:** Siguen siendo el tipo de solicitud principal, representando el 64% del total en 2026 (101 casos). Aunque hubo una ligera reducción en cantidad frente a 2025 (109), su peso porcentual dentro de la gestión aumentó del 58% al 64%.

El volumen de peticiones se concentra principalmente en la **Facultad de Sistemas**, debido a la masiva radicación de solicitudes relacionadas con **opción de grado (registro, inscripción y radicación)**, lo que indica un proceso altamente demandado pero también repetitivo y susceptible de automatización; en segundo lugar, **Talento Humano** presenta una carga importante asociada a **renuncias, consultas sobre concursos y situaciones administrativas**, reflejando dinámica laboral interna y requerimientos externos de información; adicionalmente, se identifican peticiones académicas transversales como **cupos, matrícula, certificaciones, cambios de modalidad y apoyo financiero**, así como algunas solicitudes específicas a Tesorería, Registro y Control y otras dependencias.

En conjunto, el comportamiento muestra una **alta concentración en trámites académicos recurrentes y administrativos**, evidenciando la necesidad de **simplificar, automatizar y mejorar la claridad de los procesos**, especialmente en opción de grado y gestión de información institucional.



- **Incremento en Quejas:** Se evidencia un **incremento en las quejas**, ubicándose en segundo lugar con el **19% del total**, al pasar de **22 a 30 casos**, lo que representa un aumento significativo que requiere atención prioritaria.

Durante el trimestre, el principal foco de inconformidad se concentra en el proceso de **inscripción de materias, asignación de cupos y cambios de ciclo**, agrupando la mayoría de las quejas y evidenciando la reiteración del problema. La alta recurrencia en estos temas sugiere **fallas estructurales en la planeación académica y en el acceso a los servicios**; adicionalmente, se identifica una **percepción de mala atención y falta de información clara** por parte de los usuarios. En menor proporción, se presentan quejas relacionadas con **servicios complementarios** como ruta, tesorería y venta de libros, así como aspectos de **infraestructura**.

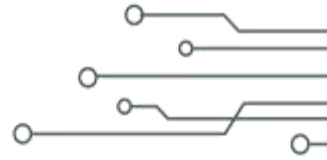
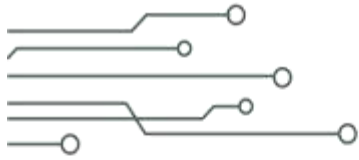
- **Incremento de reclamos:** Se evidencia un **incremento en reclamos**, ubicándose en cuarto lugar con el **6% del total**, al pasar de **3 a 9 casos**, lo que representa un aumento significativo que requiere atención prioritaria.

Los reclamos evidencian inconformidades asociadas principalmente a **incumplimientos en la prestación del servicio**, destacándose temas como **demoras en trámites, inconsistencias en procesos académicos y administrativos, y dificultades en la atención**. Se observa que estos casos, a diferencia de las quejas, reflejan afectaciones directas al usuario que requieren solución inmediata, especialmente en áreas como matrícula, certificados y servicios de apoyo.

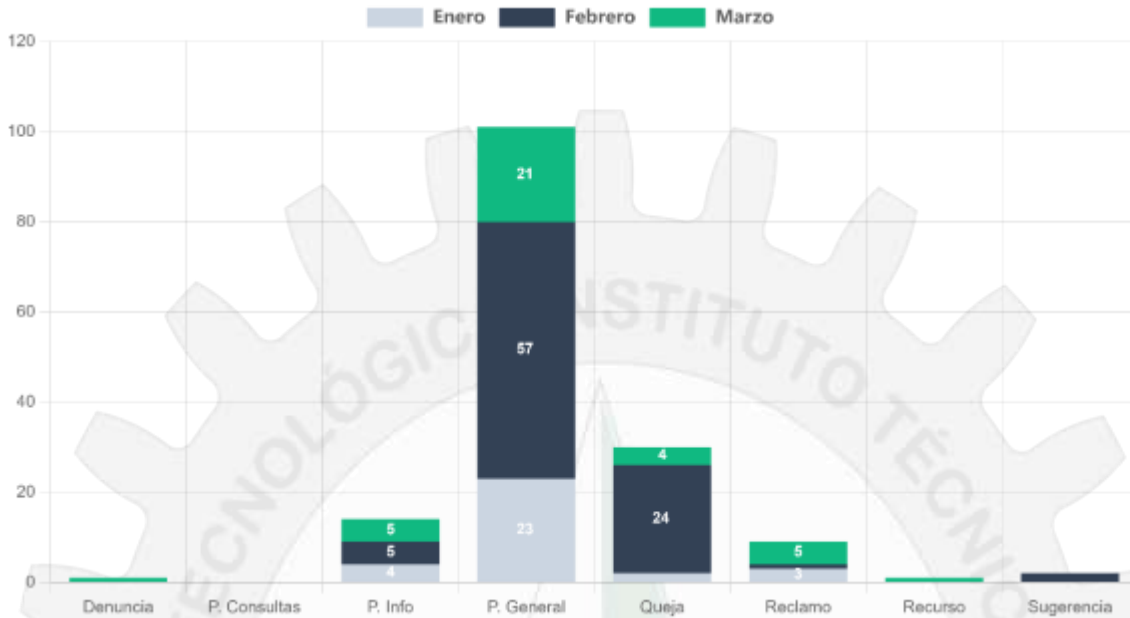
- **Disminución en las peticiones de información:** Este tipo de solicitud ocupa el tercer lugar con una participación del 9% y presenta una reducción del 6%, al pasar de 20 casos en 2025 a 14 en 2026.

Lo que solicitan son certificaciones laborales, verificaciones académicas y requerimientos de entidades externas, así como solicitudes operativas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el acceso a la información mediante automatización y digitalización.

- **Reducción en Sugerencias:** Existe una caída drástica en las sugerencias, pasando de 31 casos (17%) a solo 2 casos (1%). Esto podría indicar una disminución en la proactividad del usuario o un cambio en los canales de recepción.



Grafica 3 Distribución mensual por tipo de solicitud primer trimestre 2026



Observaciones:

- En el mes de *febrero* se concentró la mayor parte de la gestión trimestral con 89 solicitudes (56% del total trimestral). El volumen de febrero fue casi el triple que el de Enero (32) y Marzo (37).
- Las Peticiones Generales fue lo que más solicitaron los ciudadanos alcanzaron su punto máximo con 57 casos en el mes de febrero.
- La mayor cantidad de quejas se presentan en el mes de febrero con 24 casos.
- Estabilidad en Peticiones de Información: Este rubro se mantuvo constante durante los tres meses (4 en enero, 5 en febrero y 5 en marzo), lo que indica un flujo de consultas de información pública predecible y estable.

5.3. Atención de solicitudes por área

En la siguiente tabla se presenta la distribución de las solicitudes PQRSD gestionadas por cada una de las áreas de la entidad, clasificadas según su tipología (denuncias, peticiones de información o documentación, peticiones generales, quejas, reclamos, recursos de reposición y sugerencias).

Este análisis permite identificar las áreas con mayor volumen de atención, así como los tipos de solicitudes más frecuentes en cada dependencia, facilitando la evaluación de la gestión institucional, la asignación de cargas operativas y la identificación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio al ciudadano.

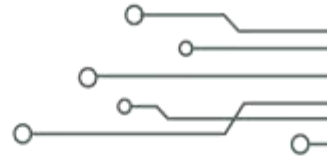
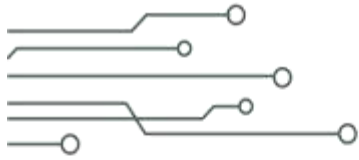
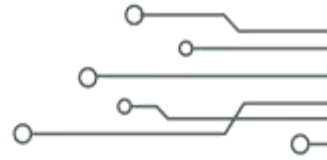
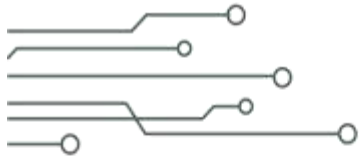


Tabla 3 Atención de Solitudes por área

AREA	Denuncia	Petición de documentación o información	Petición general	Queja	Reclamo	Recurso de reposición	Sugerencia	Total, general
Apoyo Jurídico, secretaria general			1					1
Asuntos Disciplinarios		2						2
Bienestar Universitario			1	1				2
Bolsa de Empleo							1	1
Especializaciones			1					1
Extensión y Desarrollo			1					1
Facultad Electromecánica			1	4	1			6
Facultad Mecánica				1				1
Facultad Mecatrónica		1	1	2				4
Facultad Procesos Industriales					2			2
Facultad Sistemas			49	7	3			59
Gestión Documental		1	1					2
IBTI		1	3	5			1	10
Jurídica			1			1		2
Registro y Control		2	3	2	1			8
Secretaría General			1					1
Secretaría General, Asuntos Disciplinarios, Rectoría, IBTI			1					1
Talento Humano		4	27		1			32
Talleres y Laboratorios PES				1				1
Tesorería		2	3	1				6
Vicerrectoría Académica	1		4	5	1			11
Vicerrectoría Administrativa		1	1	1				3
Vicerrectoría de Investigación			1					1
Total general	1	14	101	30	9	1	2	158

La **Facultad de Sistemas** atendió **59 casos**, correspondientes principalmente a **peticiones generales (49)**, seguidas de **quejas (7)** y **reclamos (3)**; seguida de **Talento Humano con 32 casos**, que respondió en su mayoría **peticiones generales (27)** y **peticiones de información (4)**; la **Vicerrectoría Académica con 11 casos**, atendiendo principalmente **quejas (5)** y **peticiones generales (4)**; y **IBTI con 10 casos**, distribuidos en **quejas (5)**, **peticiones generales (3)**, **peticiones de información (1)** y **sugerencias**



(1), evidenciando que la gestión se concentró principalmente en la atención de consultas, trámites e inconformidades del servicio.

6. ESTADO DE LAS SOLICITUDES POR CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recibidas en el trimestre, con corte al 31 de marzo de 2026.

**OPORTUNIDAD DE
RESPUESTA**

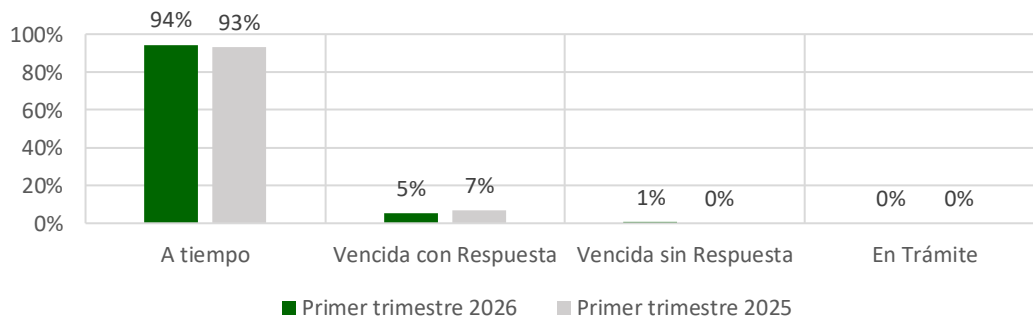
**OPORTUNIDAD 2025
93%**

**OPORTUNIDAD 2026
94%**

Tabla 4. Comparativo de gestión de casos por estado – Primer trimestre 2026 vs. 2025

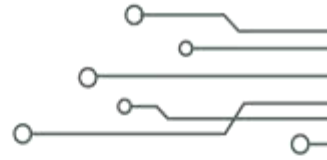
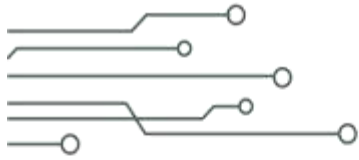
Estado	Primer trimestre 2026	%	Primer trimestre 2025	%
A tiempo	149	94%	174	93%
Vencida con Respuesta	8	5%	13	7%
Vencida sin Respuesta	1	1%	0	0%
En Trámite	0	0%	0	0%
TOTAL	158	100%	187	100%

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - PQRSD ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO TRIMESTRAL 2026 VS 2025



Grafica 5 Comparativo de gestión de casos por estado – Primer trimestre 2026 vs. 2025

Se evidencia una ligera mejora en el cumplimiento, reflejada en el aumento de los casos atendidos “a tiempo” del 93% al 94% y en la reducción de los “vencidos con respuesta”, tanto en número como en proporción (de 13 casos, 7%, a 8 casos, 5%), lo que indica una gestión más oportuna; no obstante, se presenta un caso “vencido sin respuesta” (1%) que no se registraba en 2025, constituyendo un punto de atención aunque de baja



incidencia, mientras que la categoría “en trámite” se mantiene en 0%, evidenciando en conjunto una mejora en la eficiencia operativa a pesar de la disminución en la carga total de casos.

6.3. ESTADO POR TIPO DE SOLICITUD

La siguiente tabla presenta la distribución de las PQRSD según el tipo de solicitud y su estado de gestión durante el periodo evaluado, permitiendo identificar el nivel de cumplimiento en la respuesta.

Tabla 5 Estado de peticiones

ESTADO DE PQRSD						
Tipo Solicitud	A Tiempo	Vencida Con Respuesta	Vencida Sin Respuesta	En Trámite	Total	%
Denuncia	1	0	0	0	1	1%
Petición de documentación o información	11	3	0	0	14	9%
Petición general	97	4	0	0	101	64%
Peticiones de consultas	0	0	0	0	0	0%
Queja	29	0	1	0	30	19%
Reclamo	9	0	0	0	9	6%
Recurso de Reposición	0	1	0	0	1	1%
Sugerencia	2	0	0	0	2	1%
TOTAL	149	8	1	0	158	100%

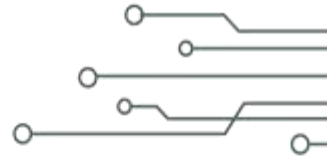
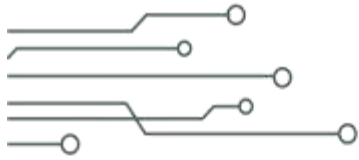
En general, se evidencia una alta proporción de respuestas a tiempo (149 de 158), destacándose la petición general como la categoría más representativa (64%) con buen desempeño. Las quejas (19%) también muestran adecuada gestión, aunque registran el único caso vencido sin respuesta, lo que constituye un punto de alerta. Por su parte, las peticiones de información presentan algunos vencimientos con respuesta, evidenciando oportunidades de mejora en tiempos.

6.4. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA POR AREA

A continuación, se mostrarán las peticiones que están por fuera de términos y dentro de términos desagregado por dependencia:

Tabla 6 Estado de PQRSD por área

Area	Total	Dentro de términos	Fuera de términos con Respuesta	Fuera de términos Sin Respuesta	% Oportunidad En Respuesta	% De Participación

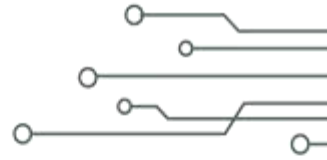
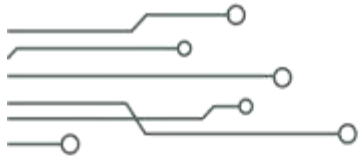


Apoyo jurídico	1	1	0	0	100%	1%
Asuntos Disciplinarios	2	2	0	0	100%	1%
Bienestar Universitario	2	2	0	0	100%	1%
Bolsa de Empleo	1	1	0	0	100%	1%
Centro De Extensión y Proyección Social	1	1	0	0	100%	1%
Coordinación Especializaciones	1	1	0	0	100%	1%
Facultad Electromecánica	6	6	0	0	100%	4%
Facultad Mecánica	1	1	0	0	100%	1%
Facultad Mecatrónica	4	3	1	0	75%	3%
Facultad Procesos Industriales	2	2	0	0	100%	1%
Facultad Sistemas	59	59	0	0	100%	37%
Gestión Documental	2	2	0	0	100%	1%
IBTI	10	9	0	1	90%	6%
Jurídica	2	0	2	0	0%	1%
Registro y Control	8	7	1	0	88%	5%
Secretaría General	2	2	0	0	100%	1%
Talento Humano	32	28	4	0	88%	20%
Talleres y laboratorios/Elkin R Coronado	1	1	0	0	100%	1%
Tesorería	6	6	0	0	100%	4%
Vicerrectoría Académica	11	11	0	0	100%	7%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3	3	0	0	100%	2%
Vicerrectoría de Investigación	1	1	0	0	100%	1%
TOTAL	158	149	8	1	94%	100%

Se destaca de manera principal la Facultad de Sistemas, como la dependencia con mayor participación (37% del total de solicitudes) y con un 100% de oportunidad en la respuesta, evidenciando una gestión eficiente pese al alto volumen de requerimientos. Asimismo, se resalta que varias dependencias alcanzan también el 100% de cumplimiento, entre ellas: Apoyo Jurídico, Asuntos Disciplinarios, Bienestar Universitario, Bolsa de Empleo, Centro de Extensión y Proyección Social, Coordinación de Especializaciones, Facultad Electromecánica, Facultad Mecánica, Facultad Procesos Industriales, Gestión Documental, Secretaría General, Talleres y Laboratorios, Tesorería, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Financiera y Vicerrectoría de Investigación. Por otro lado, se identifican oportunidades de mejora en dependencias como Talento Humano (88%), Registro y Control (88%), IBTI (90%), y especialmente Jurídica, que presenta el menor desempeño al registrar casos fuera de término sin respuesta.

7. GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (TELEFÓNICO Y CHAT) Y SEGUIMIENTO PQRSD – GIT de Atención al Ciudadano

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



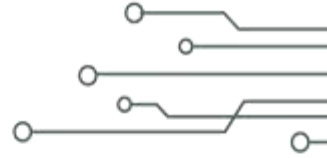
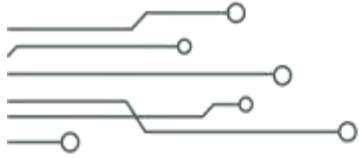
7.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CHAT-GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención tanto telefónica como por chat es realizada inicialmente por el GIT Atención al ciudadano, quienes cumplen un rol fundamental de:

- **Recepción y orientación inicial** de las solicitudes.
- **Dar respuesta o redirección a las dependencias competentes** en el caso de las llamadas telefónicas.
- En el canal de **chat**, se destaca que el ciudadano recibe **respuesta inmediata automatizada**, optimizando tiempos de atención y mejorando la experiencia del usuario.

Tabla 7 consolidadas de Atención telefónica y chat-GIT Atención al Ciudadano.

CONSOLIDADO DE ATENCION TELEFONICA Y CHAT			
Temas	CHAT	LLAMADAS	TOTAL, INTERACCIONES
Bienestar Universitario	226	1	227
IBTI	180	16	196
Tesorería	173	28	201
Vicerrectoría Académica	143	7	150
Registro y Control	71	26	97
Extensión y Proyección Social	49	13	62
Facultad Sistemas	27	34	61
Facultad Electromecánica	36	9	45
Facultad Mecánica	26	5	31
Facultad Mecatrónica	24	9	33
Gestión IT / Mesa de Ayuda	32	2	34
Bolsa de Empleo	25	8	33
Facultad Procesos Industriales	14	4	18
Secretaría General	13	3	16
Centro de Lenguas	12	1	13
Rectoría	21	1	22
Coordinación Especializaciones	8	0	8
Talleres y Laboratorios	3	0	3
Gestión Documental	0	2	2
Talento Humano	0	16	16
Enfermería / PES-IBTI	0	7	7
Internacionalización / ORII	0	1	1
Biblioteca	0	1	1
Almacén	0	2	2
Otros (sin registro en chat)	0	4	4
TOTAL GENERAL	1083	205	1288



Temas con mayor demanda

- **Bienestar Universitario (227)**, **Tesorería (201)** e **IBTI (196)** concentran el mayor volumen de interacciones.
- **Vicerrectoría Académica (150)** y **Registro y Control (97)** también presentan alta demanda, lo que sugiere que los temas académicos y financieros son los principales motivos de contacto.

Comportamiento del canal telefónico

- Las llamadas se concentran principalmente en:
 - **Facultad de Sistemas (34)**
 - **Tesorería (28)**
 - **Registro y Control (26)**
- Esto indica que los usuarios recurren al canal telefónico cuando requieren **mayor orientación personalizada o solución inmediata**.

Comportamiento del canal chat

- El chat domina ampliamente el volumen de atención, especialmente en:
 - **Bienestar Universitario**
 - **IBTI**
 - **Tesorería**
- Esto confirma la efectividad del canal como **primer punto de contacto automatizado**, reduciendo carga operativa.

7.2. SEGUIMIENTO PQRSD

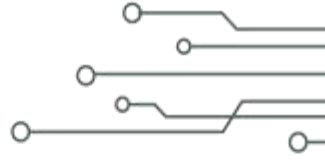
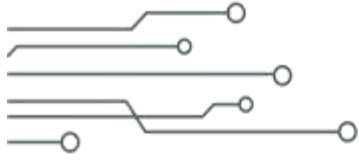
El GIT Gestión Documental y de Atención al Ciudadano, en el marco del seguimiento a las PQRSD, realiza el envío semanal de correos electrónicos de alerta a las dependencias responsables, con el propósito de fortalecer la gestión oportuna de las solicitudes registradas en el aplicativo SIAC, así:

Recordatorio semanal de vencimientos próximos:

Cada lunes se envía un correo electrónico a las áreas correspondientes, informando sobre las PQRSD próximas a vencer, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo SIAC, con el fin de prevenir el incumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Seguimiento a vencimientos ya ocurridos:

Cada jueves se remite un correo electrónico a las dependencias responsables con el listado de PQRSD que presentan vencimiento en el aplicativo SIAC. A partir de este momento, se incluye copia al jefe de cada área, con el propósito de reforzar el seguimiento, control y cierre oportuno de estos casos.



8. CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES GESTIONADOS A TRAVÉS DE PQRSD

En el marco de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), la entidad realiza la tipificación de las solicitudes ciudadanas con el fin de identificar los trámites más demandados y fortalecer la atención a los grupos de valor.

A continuación, se presenta la clasificación de los trámites gestionados durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, los cuales fueron tramitados en su totalidad mediante solicitudes de derecho de petición. Esta información permite evidenciar los principales requerimientos de los usuarios, así como orientar la toma de decisiones para la mejora continua de los procesos institucionales:

Tabla 8 Tipificación por tipo de trámite PQRSD

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD	
TIPO DE PETICION	TOTAL
Certificado de notas	2
Certificados y constancias de estudios	1
Contenido del programa académico	2
Grado de pregrado y posgrado	50
Reclamación nómina	2
Registro de asignaturas	13
Trámites Bachillerato	10
TOTAL, PETICIONES	80

9. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

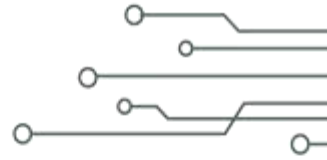
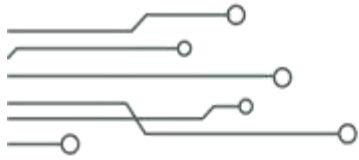
Para el **primer trimestre de 2026**, comprendido entre el **1 de enero y el 31 de marzo**, se informa que, del total de PQRSD recibidas, **dos (2) solicitudes fueron trasladadas por competencia** a las entidades correspondientes, correspondientes a los radicados **0609-RC-2025** y **0819-RC-2025**.

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

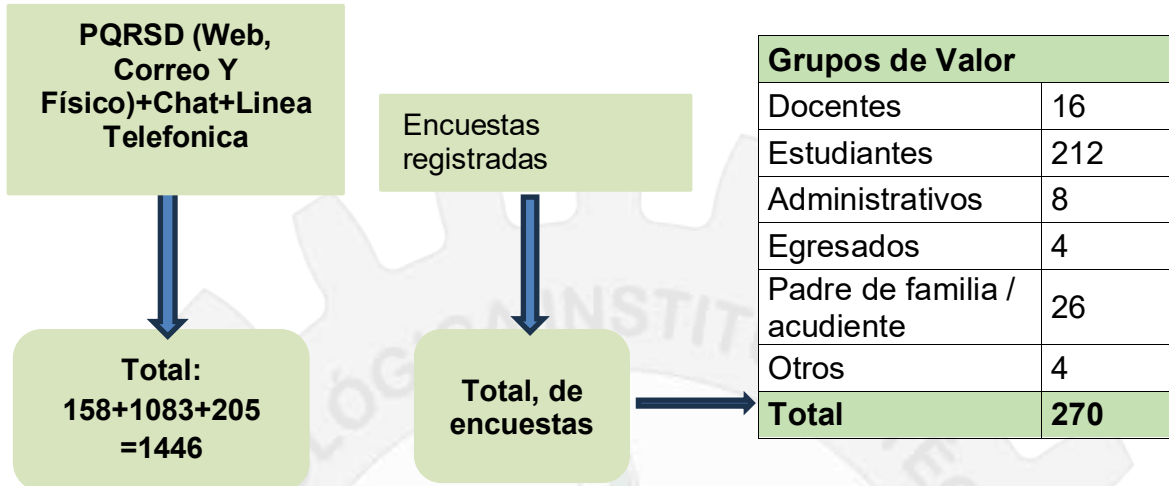
Para el trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, la entidad no recibió PQRSD, en la cual se haya negado información a un ciudadano.

11. CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANALES VS. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El siguiente reporte presenta el balance comparativo entre la operatividad de los canales



de atención y la participación en las encuestas de satisfacción de la institución.



Se evidencia que la gestión de **PQRSD por los diferentes canales de atención** alcanzó un volumen de **1,446 interacciones**, el proceso de retroalimentación se consolidó con **270 encuestas**. Este análisis permite identificar el comportamiento de los flujos de comunicación y la representatividad de los diferentes grupos de valor, donde destaca una participación mayoritaria del sector estudiantil.

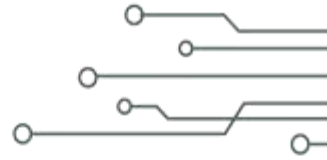
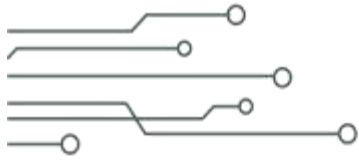
12. INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

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 “*stakeholders*” partes interesadas, 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, encuesta 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).

El presente informe analiza los resultados correspondientes al primer trimestre de 2026 (enero-marzo), periodo en el cual se diligenciaron 270 encuestas. La participación se concentró principalmente en estudiantes (212), seguida de padres de familia (26), docentes (16), administrativos (8), egresados (4) y otros (4), evidenciando una representatividad significativa de los grupos de valor de la institución.

Análisis por “*stakeholders*” o partes interesadas.

- ESTUDIANTES



Resultados de la encuesta – Estudiantes

Para el período evaluado, **212 estudiantes** respondieron la encuesta, lo que representa el **79% del total de los integrantes de la comunidad educativa** durante el primer trimestre de la vigencia. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas evaluadas:

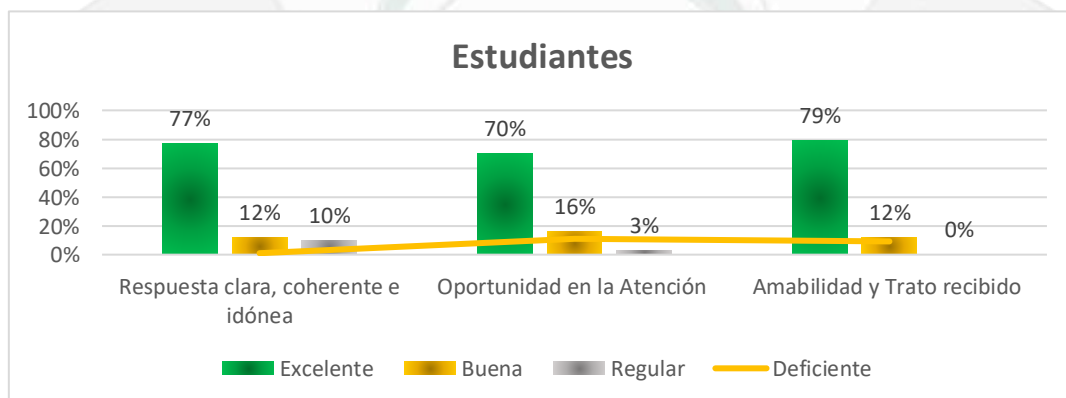
- **Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea:**
163 estudiantes calificaron el servicio como **excelente**, 25 como **bueno**, 21 como **regular** y 3 como **deficiente**.
- **La oportunidad en la atención recibida:**
148 estudiantes evaluaron el servicio como **excelente**, 34 como **bueno**, 7 como **regular** y 23 como **deficiente**.
- **La amabilidad y el trato recibido:**
167 estudiantes calificaron el servicio como **excelente**, 25 como **bueno**, 1 como **regular** y 19 como **deficiente**.

Tabla 9 Resultados Encuesta Estudiantes

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea	Oportunidad en la Atención	Amabilidad y Trato recibido
Excelente	77%	70%	79%
Buena	12%	16%	12%
Regular	10%	3%	0,5%
Deficiente	1%	11%	9%

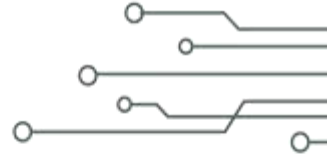
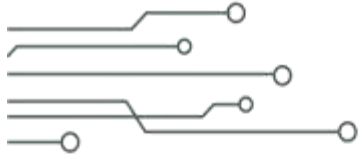
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026

Resultados de la encuesta – Estudiantes



Gráfica 6. Percepción Estudiantes.

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026



Análisis de resultados

Los resultados evidencian una **alta percepción positiva del servicio prestado** por parte de los estudiantes, destacándose principalmente la calificación de “**excelente**” en los tres aspectos evaluados.

En la pregunta **respuesta clara, coherente e idónea**, se observa un desempeño sobresaliente, con un 77% de valoración excelente y un porcentaje mínimo de insatisfacción (1% deficiente), lo que indica que la información suministrada cumple, en gran medida, con las expectativas de los usuarios.

En cuanto a la **oportunidad en la atención**, aunque el 70% de los estudiantes la califica como excelente, este aspecto presenta el mayor porcentaje de evaluación **deficiente (11%)**, lo que sugiere posibles oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta o en la agilidad del servicio.

Respecto a la **amabilidad y el trato recibido**, se identifica como el aspecto mejor valorado, con un 79% en excelente y apenas un 0,5% en regular, lo cual refleja un trato adecuado y respetuoso hacia los estudiantes por parte del personal encargado.

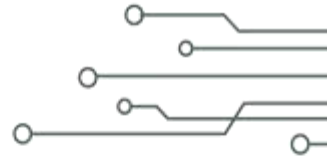
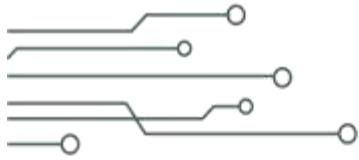
Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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:

- Servicio de llamadas
- Deberían respetar los tiempos y fechas que se establecen para las matrículas.
- Mejorar los tiempos de respuesta.
- Mejora en las gestiones de redes sociales y/o información brindada por qué siempre es un desorden en inscripción de materias y en ocasiones el sistema está colapsado y no permite la inscripción.
- Mejoren la infraestructura de la sede centro
- Responder las solicitudes en los tiempos que establecen.
- Mejorar los elementos de enfermería
- Agilidad en la prestación de los servicios.
- Implementar un espacio virtual para la realización de solicitudes
- Generar más canales de comunicación
- Mejorar el funcionamiento de las páginas web

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

- Buena atención
- Cordialidad
- Amabilidad y respeto



- Compromiso
- Calidez y calidad en la atención

En términos generales, el servicio evaluado presenta **niveles altos de satisfacción**, especialmente en lo relacionado con la calidad de la respuesta y la atención brindada en términos de trato y amabilidad.

No obstante, se identifican **oportunidades de mejora en la oportunidad de la atención**, dado que concentra el mayor porcentaje de insatisfacción. En este sentido, se recomienda implementar estrategias orientadas a optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la eficiencia en la atención al usuario.

Finalmente, los resultados permiten concluir que el servicio cuenta con una **base sólida de calidad**, sobre la cual se pueden implementar acciones de mejora continua que contribuyan a elevar aún más los niveles de satisfacción de la comunidad estudiantil.

- **DOCENTES**

Resultados de la encuesta – Estudiantes

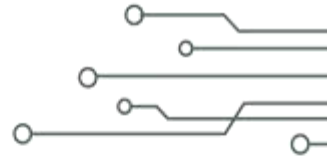
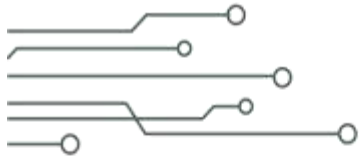
Para el período evaluado, **16 estudiantes** respondieron la encuesta, lo que representa el **6% del total de los integrantes de la comunidad educativa** durante el primer trimestre de la vigencia. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas evaluadas:

- **Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea:**
11 docentes calificaron el servicio como **excelente**, 2 como **bueno**, 1 como **regular** y 2 como **deficiente**.
- **La oportunidad en la atención recibida:**
11 docentes calificaron el servicio como **excelente**, 2 como **bueno**, 1 como **regular** y 2 como **deficiente**.
- **La amabilidad y el trato recibido:**
12 docentes calificaron el servicio como **excelente**, 3 como **bueno**, 0 como **regular** y 1 como **deficiente**.

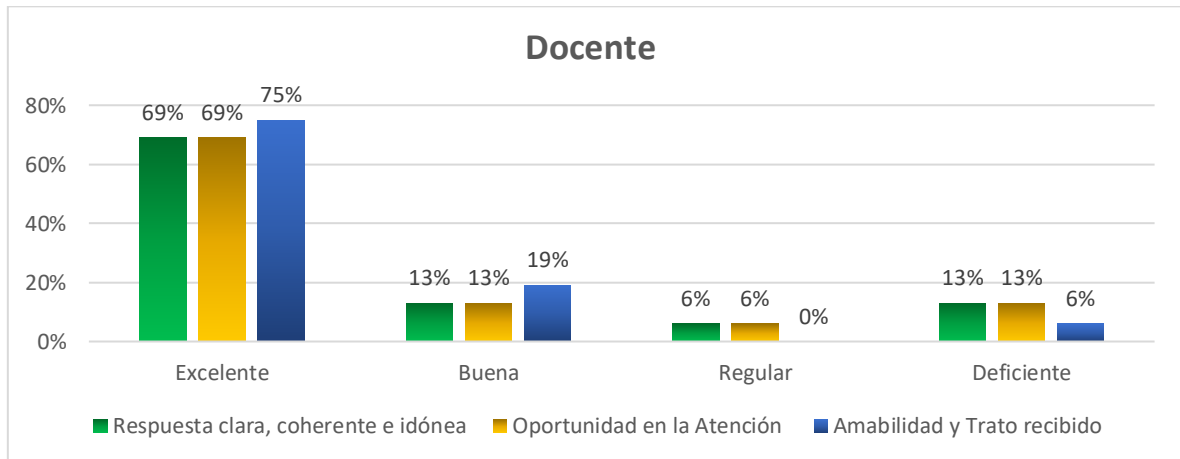
Tabla 10 Resultados Encuesta Docentes

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea	Oportunidad en la Atención	Amabilidad y Trato recibido
Excelente	69%	69%	75%
Buena	13%	13%	19%
Regular	6%	6%	0%
Deficiente	13%	13%	6%

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026



Resultados de la encuesta - Docentes



Gráfica 7. Percepción Docentes.

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026

Análisis de resultados

Los resultados evidencian una **percepción favorable del servicio por parte de los docentes**, con predominio de la calificación “**excelente**” en los tres aspectos evaluados.

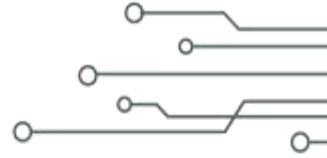
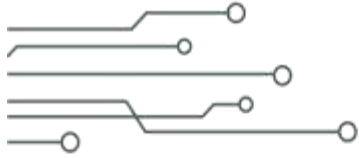
En la variable **respuesta clara, coherente e idónea**, el 69% de los docentes la califica como excelente, mientras que un 13% la considera buena. No obstante, se observa un **13% de valoración deficiente**, lo que indica que, aunque la mayoría percibe positivamente la calidad de la información, existen algunos casos en los que esta no cumple plenamente con las expectativas.

En cuanto a la **oportunidad en la atención**, se presentan resultados idénticos a la variable anterior: 69% en excelente y 13% en deficiente. Esto sugiere que, si bien el servicio es valorado positivamente en general, **los tiempos de respuesta o la agilidad en la atención** representan un aspecto susceptible de mejora.

Respecto a la **amabilidad y el trato recibido**, este es el aspecto mejor evaluado, con un 75% en excelente y un 19% en buena, sin registros en la categoría regular. El nivel de insatisfacción es bajo (6% deficiente), lo que refleja una atención respetuosa y adecuada en la mayoría de los casos.

En conjunto, los resultados muestran que las valoraciones se concentran en los niveles altos (excelente y buena), aunque persiste un margen de mejora, especialmente en los aspectos relacionados con la claridad de la respuesta y la oportunidad en la atención.

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:

- Agilidad en las respuestas
- Entregar de información más concreta
- Señalizar la ubicación de los baños

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

- Gratitud y reconocimiento
- Atención oportuna
- Buena atención
- Cuentan con un equipo de trabajo impecable, muy bueno y servicial
- Excelente institución

De manera general, los docentes manifiestan un **alto nivel de satisfacción con el servicio recibido**, particularmente en lo relacionado con la amabilidad y el trato, lo cual constituye una fortaleza importante en la atención brindada.

Sin embargo, los resultados también evidencian **oportunidades de mejora en la claridad de la respuesta y en la oportunidad de la atención**, dado que ambas variables presentan el mayor porcentaje de calificaciones en nivel deficiente (13%). Esto indica la necesidad de revisar y fortalecer tanto la calidad de la información suministrada como la eficiencia en los tiempos de respuesta.

Se recomienda implementar acciones de mejora orientadas a:

- Optimizar los procesos de atención para reducir tiempos de respuesta.
- Fortalecer la claridad y precisión en la comunicación con los docentes.
- Mantener y consolidar las buenas prácticas en amabilidad y trato al usuario.

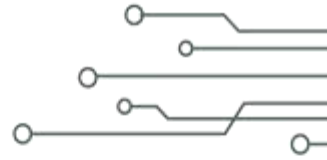
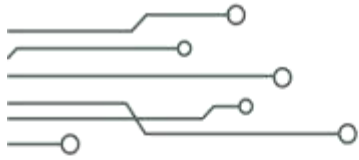
En conclusión, el servicio cuenta con una **base sólida de satisfacción**, pero requiere ajustes puntuales que permitan mejorar la experiencia de los docentes y avanzar hacia niveles más altos de excelencia en todos los aspectos evaluados.

- **EGRESADOS**

Resultados de la encuesta – Egresados

Para el período evaluado, **4 egresados de ETITC** respondieron la encuesta, lo que representa el **1% del total de los integrantes de la comunidad educativa** durante el primer trimestre de la vigencia. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas evaluadas:

- **Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea:** 3 egresados calificaron el servicio como **excelente**, y 1 como **deficiente**.
- **La oportunidad en la atención recibida:** 3 egresados calificaron el servicio como **excelente**, y 1 como **deficiente**.



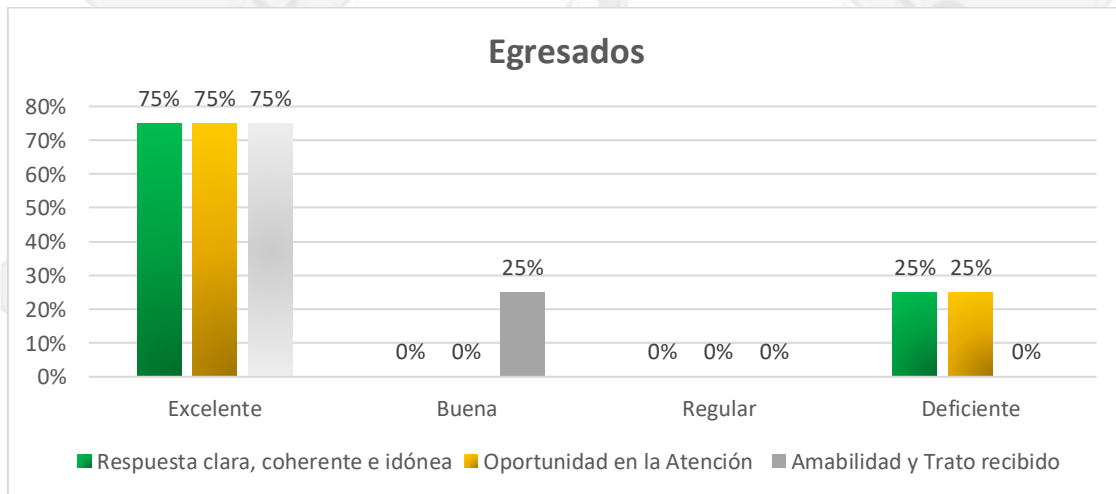
- **La amabilidad y el trato recibido:** 3 egresados calificaron el servicio como **excelente**, y 1 como **Bueno**.

Tabla 11 Resultados Encuesta Egresados

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea	Oportunidad en la Atención	Amabilidad y Trato recibido
Excelente	75%	75%	75%
Buena	0%	0%	25%
Regular	0%	0%	0%
Deficiente	25%	25%	0%

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026

Resultados de la encuesta - Egresados



Gráfica 8. Percepción Docentes.

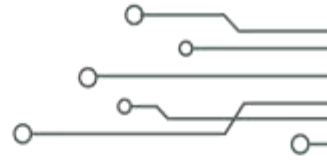
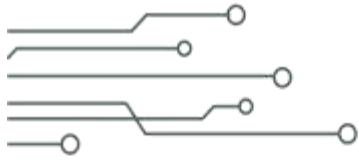
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026

Análisis de resultados – Egresados

Los resultados obtenidos evidencian una percepción mayoritariamente positiva del servicio por parte de los egresados, con una alta concentración de respuestas en la categoría “excelente” (75%) en los tres aspectos evaluados.

En la variable respuesta clara, coherente e idónea, el 75% de los egresados calificó el servicio como excelente; sin embargo, se presenta un 25% de valoración deficiente, lo que indica que, aunque la mayoría percibe adecuadamente la calidad de la información, existe un caso en el que no se cumplieron las expectativas.

De manera similar, en la oportunidad en la atención, el 75% otorgó una calificación excelente, mientras que el 25% la consideró deficiente. Esto sugiere que, si bien el servicio es bien valorado en general, pueden presentarse situaciones puntuales relacionadas con demoras o tiempos de respuesta no satisfactorios.



En cuanto a la amabilidad y el trato recibido, el 75% de los egresados calificó este aspecto como excelente y el 25% como bueno, sin registros en las categorías regular o deficiente. Este resultado refleja una percepción completamente positiva en términos de trato y atención interpersonal.

Es importante tener en cuenta que el tamaño de la muestra es reducido (4 egresados), por lo que los resultados deben interpretarse con cautela y no necesariamente son representativos del total de la población de egresados.

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- *Informar de manera permanente por correo*
- *El disminuir los tiempos de respuesta*
- *Información de respuesta no es precisas.*
- *Fortalecer el conocimiento de la institución por parte de las personas que hacen el tour por las instalaciones.*

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

- *Amabilidad*
- *Respuesta Rápida*

En términos generales, los egresados manifiestan una **percepción favorable del servicio**, destacándose especialmente la **amabilidad y el trato recibido**, aspecto que no presenta valoraciones negativas.

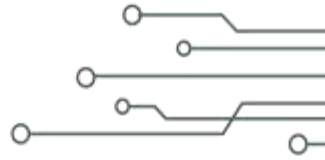
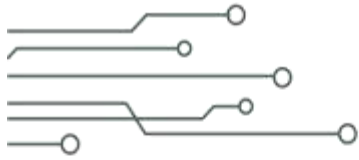
No obstante, se identifican **oportunidades de mejora en la claridad de la respuesta y en la oportunidad de la atención**, debido a la presencia de valoraciones en nivel deficiente (25%). Aunque corresponden a un número reducido de casos, estos resultados deben ser considerados para fortalecer la calidad del servicio.

Dado el bajo número de participantes, se recomienda:

- Promover una **mayor participación de egresados** en futuras mediciones, con el fin de obtener resultados más representativos.
- Analizar los casos de insatisfacción para identificar posibles causas y establecer acciones correctivas.
- Mantener las fortalezas evidenciadas en la atención y el trato al usuario.

En conclusión, el servicio presenta una **tendencia positiva en la percepción de los egresados**, pero requiere seguimiento y mejora continua, especialmente en los aspectos relacionados con la eficiencia y claridad en la atención.

- **PADRES DE FAMILIA/ ACUDIENTE**



Resultados de la encuesta –Padres de Familia/Acudiente

Para el período evaluado, 26 **padres de familia/acudientes** respondieron la encuesta, lo que representa el 10% del total de los integrantes de la comunidad educativa durante el primer trimestre de la vigencia. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas evaluadas:

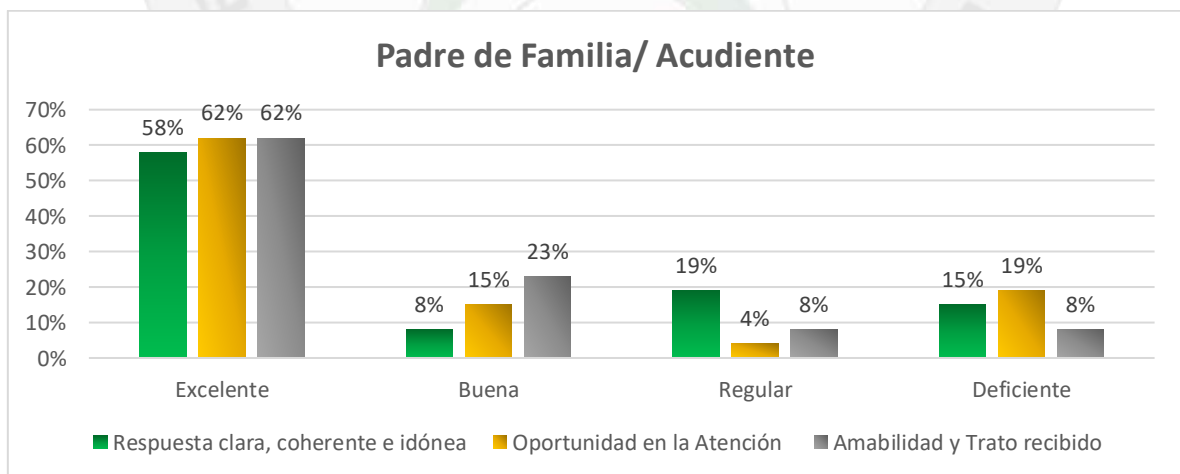
- **Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea:** 15 calificaron el servicio como **excelente**, 2 **bueno**, 5 **regular** y 4 como **deficiente**.
- **La oportunidad en la atención recibida:** 16 calificaron el servicio como **excelente**, 4 **bueno**, 1 **regular** y 5 como **deficiente**.
- **La amabilidad y el trato recibido:** 16 calificaron el servicio como **excelente**, 6 **bueno**, 2 **regular** y 2 como **deficiente**.

Tabla 12 Resultados Encuesta Padres de Familia

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea	Oportunidad en la Atención	Amabilidad y Trato recibido
Excelente	58%	62%	62%
Buena	8%	15%	23%
Regular	19%	4%	8%
Deficiente	15%	19%	8%

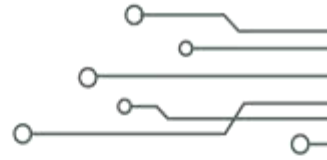
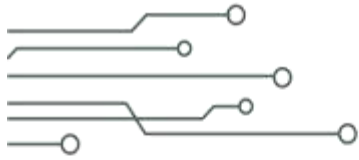
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026

Resultados de la encuesta – Padres de Familia/ Acudiente



Gráfica 9. Percepción Docentes.

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026



Análisis de resultados – Padres de familia / Acudientes

Los resultados evidencian una percepción generalmente positiva del servicio, aunque con mayor dispersión en las respuestas en comparación con otros grupos de la comunidad educativa.

En la variable respuesta clara, coherente e idónea, el 58% de los encuestados calificó el servicio como excelente. Sin embargo, se observa un 19% en regular y 15% en deficiente, lo que indica que un porcentaje importante de padres percibe oportunidades de mejora en la claridad y calidad de la información suministrada.

En cuanto a la oportunidad en la atención, el 62% la calificó como excelente, pero presenta el mayor nivel de insatisfacción (19% en deficiente) entre las tres variables. Este resultado sugiere posibles dificultades relacionadas con los tiempos de respuesta o la eficiencia en la atención.

Respecto a la amabilidad y el trato recibido, este aspecto muestra un comportamiento más favorable, con un 62% en excelente y un 23% en buena. Los niveles de insatisfacción son menores (8% deficiente), lo que refleja una percepción positiva en la atención interpersonal.

En general, aunque predominan las valoraciones positivas, se evidencia una mayor presencia de calificaciones en los niveles regular y deficiente, especialmente en la claridad de la respuesta y la oportunidad en la atención, lo que señala aspectos concretos a fortalecer.

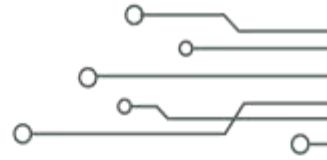
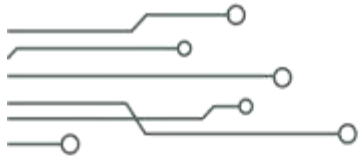
Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Una plataforma de servicios más eficiente y clara, realizar pagos por PSE y poder obtener un certificado de forma inmediata
- Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes.
- No se recibe respuesta a los correos.
- No hay con quien contactarse
- Falta de comunicación asertiva.

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

- Claridad en la solicitud
- Rapidez en el servicio
- Amabilidad



Los padres de familia y acudientes presentan una percepción favorable del servicio, destacándose principalmente la amabilidad y el trato recibido como una fortaleza institucional.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora significativas en la claridad de la respuesta y en la oportunidad de la atención, debido a los niveles relativamente altos de insatisfacción en estas variables. Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer tanto la comunicación como la eficiencia en los procesos de atención.

Se recomienda:

- Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de los padres y acudientes.
- Fortalecer la claridad, coherencia y precisión de la información suministrada.
- Mantener y reforzar las buenas prácticas en trato y atención al usuario.
- Realizar seguimiento a los casos con calificaciones regulares y deficientes para identificar causas específicas.

En conclusión, aunque el servicio presenta una base positiva en la percepción de los padres de familia, es necesario implementar acciones de mejora que permitan reducir los niveles de insatisfacción y garantizar una experiencia más consistente y satisfactoria.

- **ADMINISTRATIVOS**

Resultados de la encuesta –Administrativos

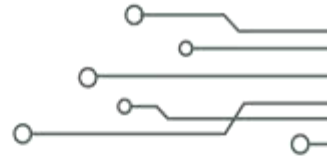
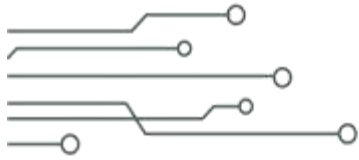
Para el período evaluado, 8 **personal administrativo del ETITC** respondieron la encuesta, lo que representa el **3% del total de los integrantes de la comunidad educativa** durante el primer trimestre de la vigencia. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas evaluadas:

- **Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea:** 7 calificaron el servicio como **excelente**, y 1 **regular**.
- **La oportunidad en la atención recibida:** 7 calificaron el servicio como **excelente**, y 1 **regular**.
- **La amabilidad y el trato recibido:** 7 calificaron el servicio como **excelente**, y 1 **regular**.

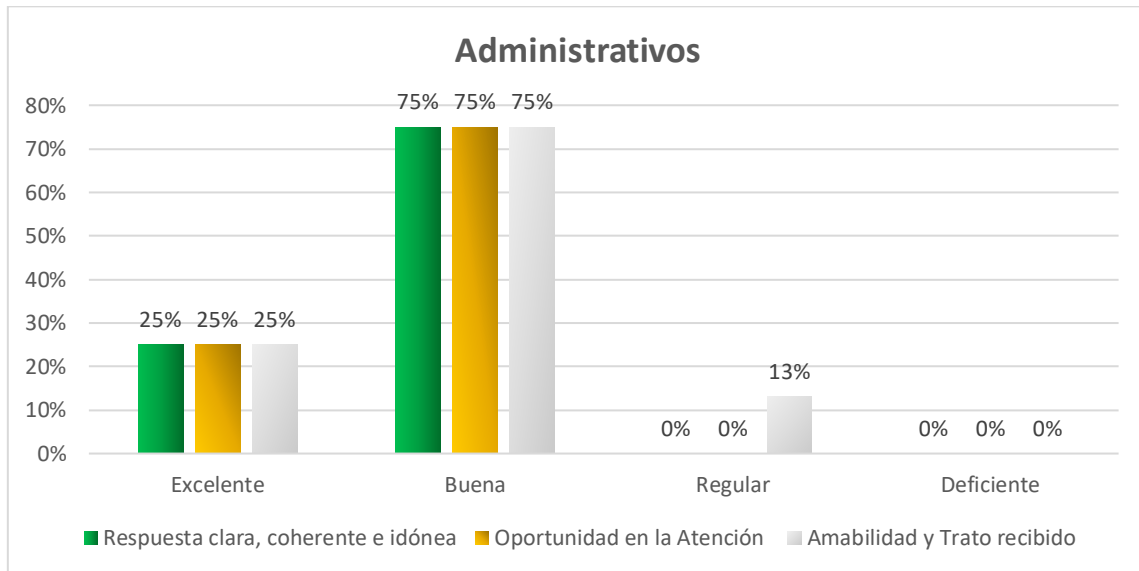
Tabla 13 Resultados Encuesta Administrativos

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea	Oportunidad en la Atención	Amabilidad y Trato recibido
Excelente	88%	88%	88%
Buena	0%	0%	0%
Regular	13%	13%	13%
Deficiente	0%	0%	0%

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026



Resultados de la encuesta – Administrativos



Gráfica 10. Percepción Administrativos

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado en el primer Trimestre vigencia 2026

Análisis de resultados – Administrativos.

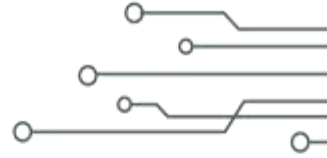
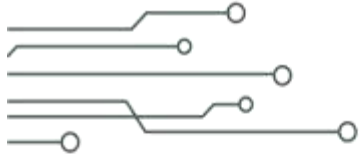
Los resultados evidencian una **percepción altamente positiva del servicio** por parte del personal administrativo, con una marcada concentración en la categoría “**excelente**” (88%) en los tres aspectos evaluados.

En la variable **respuesta clara, coherente e idónea**, la gran mayoría de los encuestados (88%) considera que el servicio cumple con altos estándares de calidad en la información suministrada. El 13% restante lo califica como regular, sin registros en las categorías buena o deficiente, lo que sugiere una percepción general favorable con leves oportunidades de mejora.

De manera consistente, la **oportunidad en la atención** presenta el mismo comportamiento: 88% en excelente y 13% en regular. Esto indica que los tiempos de respuesta son adecuados en la mayoría de los casos, aunque existen situaciones puntuales donde podrían optimizarse.

En cuanto a la **amabilidad y el trato recibido**, los resultados mantienen la misma tendencia, destacándose como un aspecto sólido del servicio, sin valoraciones negativas y con una percepción positiva generalizada.

Es importante considerar que, aunque los resultados son altamente favorables, el **tamaño de la muestra es reducido (8 participantes)**, por lo que deben interpretarse como una referencia indicativa más que concluyente.



Oportunidades de mejora y/o Observaciones

El personal administrativo manifiesta un **alto nivel de satisfacción con el servicio**, evidenciado en la predominancia de calificaciones en nivel excelente en todos los aspectos evaluados.

Se destaca como fortaleza la **consistencia en la calidad del servicio**, especialmente en la claridad de la información, la oportunidad en la atención y el trato recibido, los cuales no presentan valoraciones en nivel deficiente.

No obstante, la presencia de calificaciones en nivel regular (13%) sugiere la conveniencia de realizar ajustes menores orientados a la mejora continua, particularmente en la optimización de los procesos de atención y la calidad de la comunicación.

Adicionalmente, se recomienda:

- Mantener las **buenas prácticas identificadas** en la prestación del servicio.
- Realizar seguimiento a los casos evaluados como regulares para identificar oportunidades específicas de mejora.
- Incentivar una mayor participación en futuras encuestas para fortalecer la representatividad de los resultados.

En conclusión, el servicio presenta una **evaluación sobresaliente por parte del personal administrativo**, consolidándose como un referente positivo dentro de la comunidad educativa, con oportunidades puntuales de mejora que pueden ser abordadas mediante acciones de fortalecimiento continuo.

- **OTROS**

Resultados de la encuesta –Otros

Para el período evaluado, 4 **personal administrativo del ETITC** respondieron la encuesta, lo que representa el **1% del total de los integrantes de la comunidad educativa** durante el primer trimestre de la vigencia. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas evaluadas:

- **Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea:** 1 calificaron el servicio como **excelente**, y 3 como **bueno**.
- **La oportunidad en la atención recibida:** 1 calificaron el servicio como **excelente**, y 3 como **bueno**.
- **La amabilidad y el trato recibido:** 1 calificaron el servicio como **excelente**, y 3 como **bueno**.

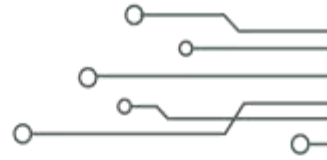
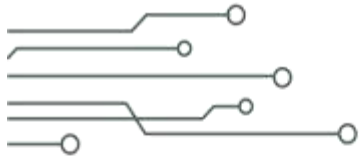
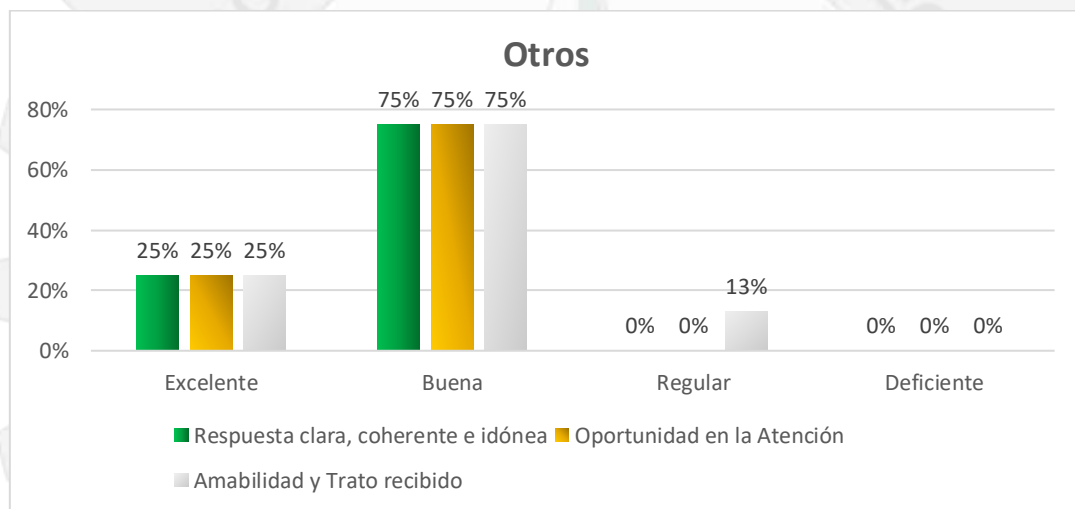


Tabla 14 Resultados Encuesta Otros

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea	Oportunidad en la Atención	Amabilidad y Trato recibido
Excelente	25%	25%	25%
Buena	75%	75%	75%
Regular	0%	0%	13%
Deficiente	0%	0%	0%

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026

Resultados de la encuesta – Otros



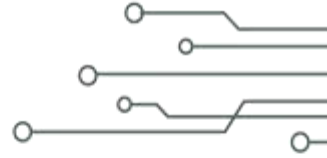
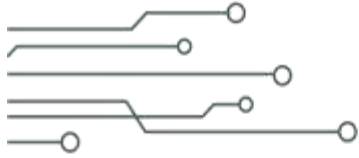
Gráfica 11. Percepción de otros

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2026

Análisis de resultados – Otros

Los resultados evidencian una percepción positiva del servicio, concentrada principalmente en la categoría “buena” (75%), seguida de un 25% en “excelente” en los tres aspectos evaluados.

En la variable respuesta clara, coherente e idónea, la mayoría de los encuestados (75%) considera que el servicio es bueno, mientras que el 25% lo califica como excelente. Esto sugiere que, aunque la información suministrada cumple con las expectativas, existe margen para fortalecerla y alcanzar niveles más altos de excelencia.



De manera similar, la oportunidad en la atención presenta el mismo comportamiento, lo que indica que los tiempos de respuesta son percibidos como adecuados, pero no sobresalientes.

En cuanto a la amabilidad y el trato recibido, se mantiene la misma tendencia general (75% buena y 25% excelente), sin valoraciones en nivel deficiente. Sin embargo, se registra un valor mínimo en la categoría regular, lo que indica una leve oportunidad de mejora en algunos casos puntuales.

Es importante señalar que el tamaño de la muestra es reducido (4 participantes), por lo que los resultados deben interpretarse con cautela y como una referencia indicativa.

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:

- Información para conocer las ofertas laborales disponibles.

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

- La rapidez y la amabilidad

El grupo “Otros” presenta una **valoración favorable del servicio**, destacándose la ausencia de calificaciones en nivel deficiente en todos los aspectos evaluados.

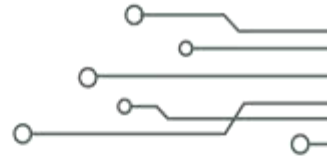
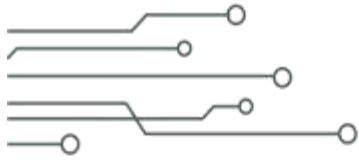
No obstante, a diferencia de otros grupos, la mayor concentración de respuestas en la categoría “**buena**” sugiere que el servicio cumple con los requerimientos básicos, pero aún tiene potencial para mejorar y alcanzar niveles de excelencia.

Se recomienda:

- Fortalecer la **calidad y claridad de la información** suministrada.
- Optimizar los **tiempos de atención** para mejorar la percepción del servicio.
- Continuar promoviendo un **trato amable y respetuoso**, manteniendo los estándares actuales.
- Incentivar una mayor participación en futuras encuestas para contar con resultados más representativos.

En conclusión, aunque el servicio es percibido de manera positiva por este grupo, se identifican **oportunidades claras para avanzar de una valoración “buena” a “excelente”**, mediante acciones de mejora

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 73%, buena en un 14%, regular en un 5% y el 8% de los usuarios consideran que es deficiente. (Ver grafica 8)

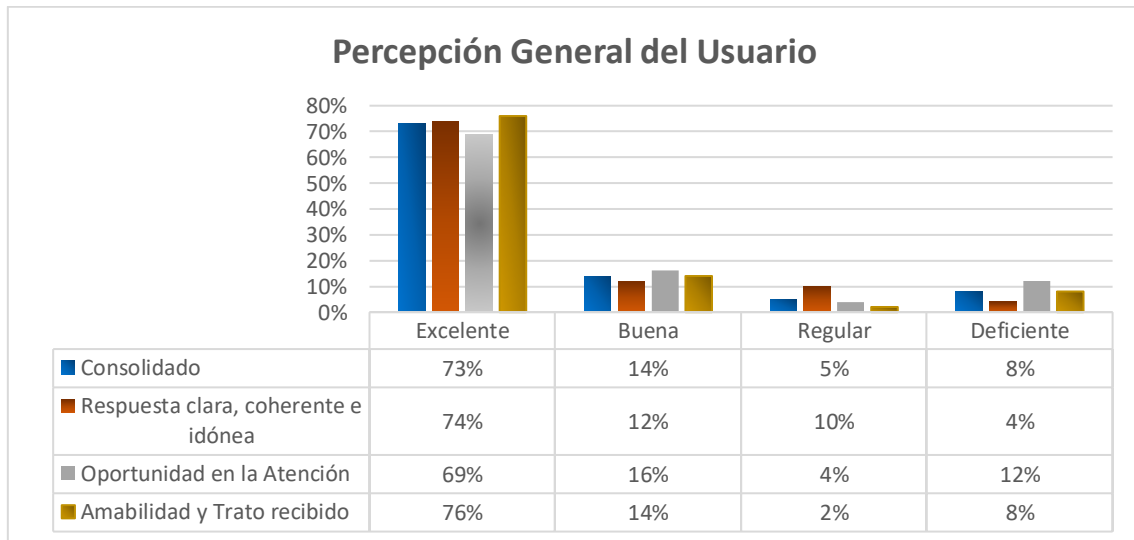


Gráfico 12. Percepción general del usuario

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2026

Resultados por cada una de las preguntas calificadas en la Encuesta de Evaluación del servicio correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2026

Tabla 14 Resultados Encuesta consolidado

Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea				
Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Cant-
200	32	28	10	270
74.1%	11.9%	10.4%	3.7%	100.0%

La oportunidad en la atención recibida				
Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Cant-
186	43	10	31	270
68.9%	15.9%	3.7%	11.5%	100.0%

La amabilidad y el trato recibido				
Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Cant-
206	38	4	22	270
76.3%	14.1%	1.5%	8.1%	100.0%

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026

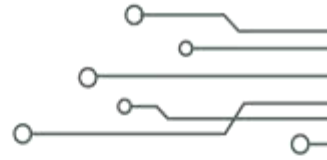
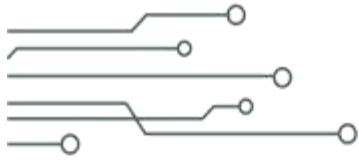


Tabla 15 Ponderado de los resultados de la Encuesta de la Evaluación del servicio prestado

Evaluación	Ponderado	Respuesta clara, coherente e idónea	Oportunidad en la Atención	Amabilidad y Trato recibido
Excelente	73%	74%	69%	76%
Buena	14%	12%	16%	14%
Regular	5%	10%	4%	2%
Deficiente	8%	4%	12%	8%

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026

Conclusión de percepción general

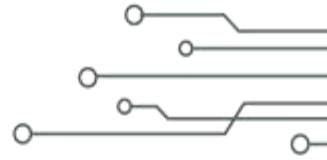
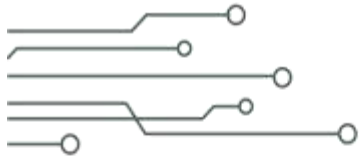
En conclusión, el servicio evaluado durante el primer trimestre de 2026 presenta una percepción global positiva, sustentada principalmente en la calidad del trato y la claridad de la información suministrada.

No obstante, la oportunidad en la atención se identifica como el principal aspecto a mejorar, al concentrar el mayor porcentaje de insatisfacción y evidenciar debilidades en los tiempos de respuesta.

Se puede afirmar que la institución cuenta con una base sólida de satisfacción del usuario, pero requiere fortalecer sus procesos operativos para garantizar una atención más oportuna y homogénea, con el fin de elevar los niveles de excelencia en la experiencia del servicio.

HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

Como se evidencia en el gráfico siguiente la participación de los grupos de interés en el primer trimestre de 2026 fue de 270 participantes mientras que para el primer trimestre de la vigencia 2025 fue de 151 participantes, con este resultado se observa un incremento significativo en la participación de 119 personas más en comparación al primer trimestre de la vigencia 2025. (Ver gráfica 9)



HISTORICO DE PARTICIPACION GRUPOS DE VALOR.

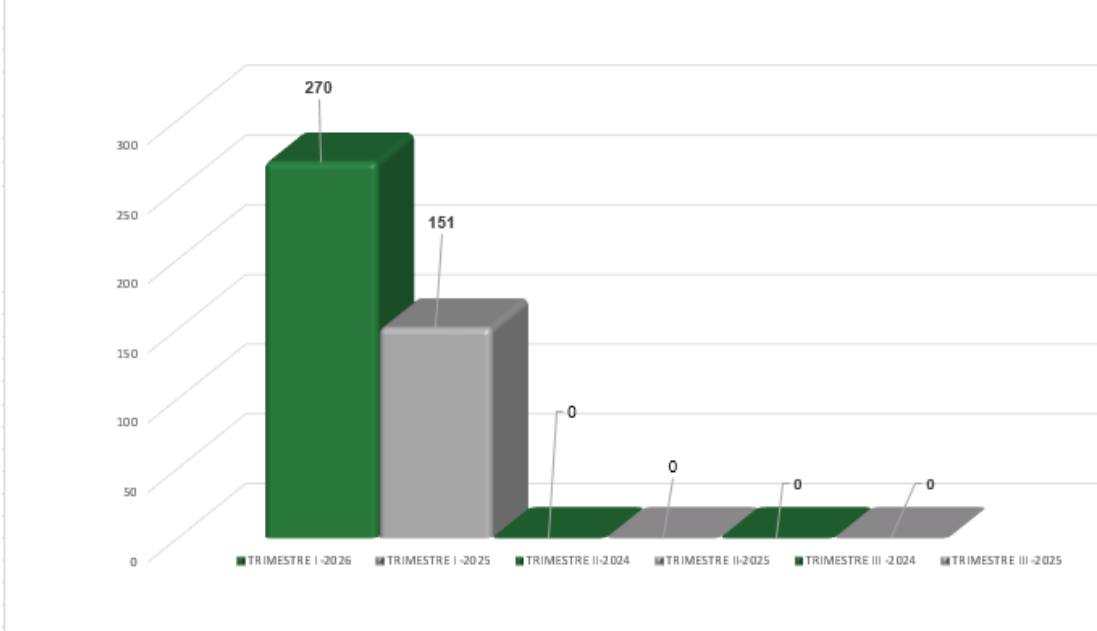


Gráfico 13. histórico de participación grupos de interés

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2026

ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 270 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, 57 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto mientras que 171 usuarios no respondieron, esta participación es equivalente al 63% de la población total que evaluó la prestación del servicio durante el primer trimestre de la vigencia 2026. La población que aportó algún criterio para mejorar es la siguiente: 43 estudiantes, 1 administrativos, 11 docentes, 2 egresado.

La participación en este aspecto es coherente con el número de participantes que gestionan la encuesta donde la población mayor es de estudiantes, siendo esta la población donde más se identifica la necesidad de mejorar aspectos relacionados con el servicio prestado. (Ver grafica 10)

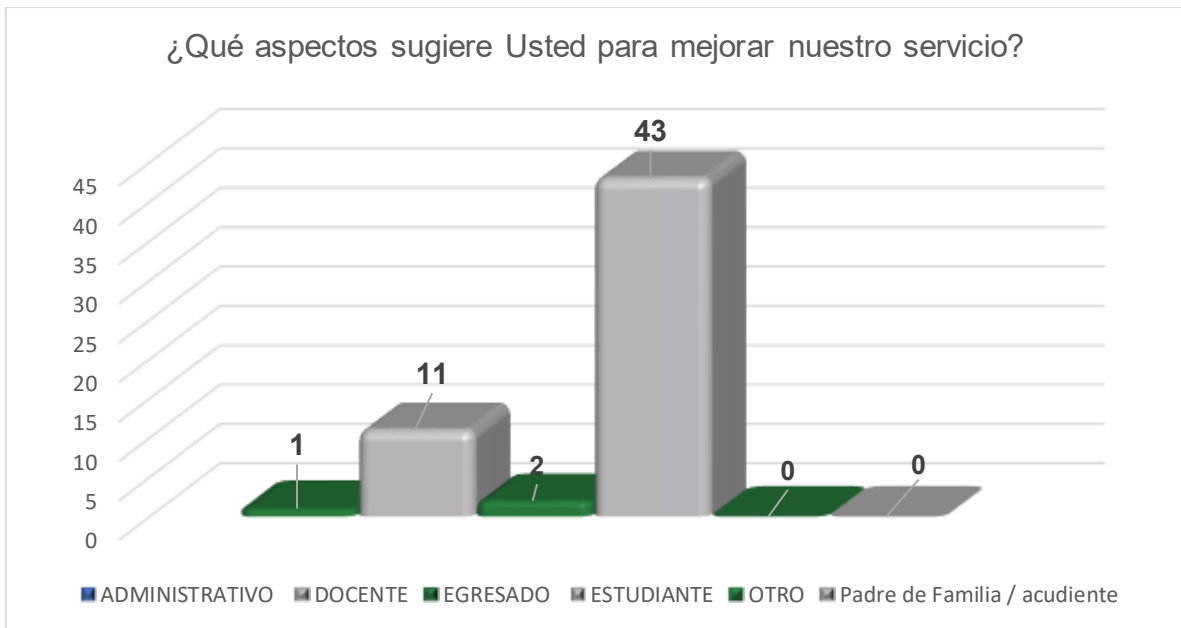
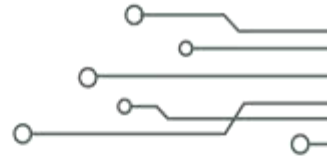
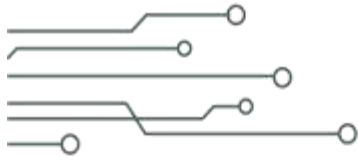


Gráfico10. Aspectos para mejorar
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado primer Trimestre vigencia 2026

Oportunidades o aspectos para mejorar:

- Capacitar a los funcionarios que brindan información al público en los diferentes procesos internos.
- Ser más atentos y no responder de manera agresiva en ciertos casos
- Mejorar los tiempos de respuesta sobre los procesos de matrículas.
- Respuestas más eficaces.
- Ampliar y mejorar los canales de comunicación
- Mejorar los tiempos de respuesta de los correos
- Que respondan las solicitudes

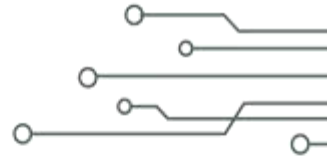
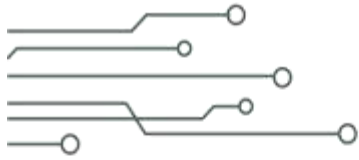
13. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, se registraron 113 felicitaciones en el SIAC, las cuales fueron consideradas a partir de las respuestas a la pregunta: “¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?” de la encuesta de satisfacción:

Tabla 16 Felicitaciones por área

FELICITACIONES				
ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL

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



Atención al ciudadano	0	1	0	1
Bienestar Universitario	0	1	0	1
Coordinación Especializaciones	0	1	0	1
Facultad Electromecánica	0	3	0	3
Facultad Mecánica	0	2	0	2
Facultad Procesos Industriales	0	3	0	3
Facultad Sistemas	0	7	0	7
Gestión Documental	0	1	0	1
Gestión IT/Mesa de Ayuda	0	1	0	1
Registro y Control	0	6	0	6
Talento Humano	0	1	0	1
Tesorería	0	2	0	2
Vicerrectoría Académica	0	1	0	1
Vicerrectoría de Investigación ETITC	0	1	0	1
TOTAL	0	31	0	31

14. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de fortalecer la atención y el tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor ante la ETITC, se propone implementar las siguientes acciones que permitan una gestión más eficiente por parte de las áreas responsables y faciliten el seguimiento por parte de la alta dirección:

- **Comunicación constante con las áreas responsables:**

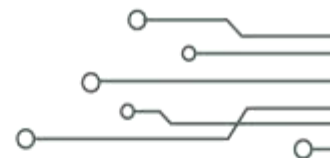
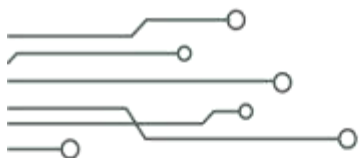
Mantener un canal activo de comunicación con las diferentes dependencias para informar oportunamente sobre la actualización de trámites y procedimientos institucionales.

- **Monitoreo diario de novedades en el sitio web:**

Revisar diariamente las publicaciones en la página oficial de la ETITC, con el fin de responder de manera oportuna y con calidad a las solicitudes recibidas a través de los canales virtuales y presenciales.

- **Intervención integral al proceso de matrícula (acción prioritaria)**

Implementar un plan institucional para optimizar la inscripción de materias, que incluya ajuste de cupos según demanda, mejora de la plataforma tecnológica y definición de



cronogramas claros, con el fin de reducir la alta recurrencia de quejas asociadas a este proceso.

- **Actualización de las preguntas frecuentes:**

Dado que la mayoría de las peticiones son de "Interés General" (64%), se recomienda actualizar la sección de "**Preguntas Frecuentes**" en la página web basada en las consultas más repetitivas del trimestre. y difundir por los diversos canales de comunicación. Esto reduciría el volumen de peticiones básicas y permitiría al equipo enfocarse en casos complejos.

- **Clasificar las PQRSD por Nivel de Riesgo.**

Las respuestas informativas (copias de actas, estados de trámites, fechas de calendario académico.) deberían tener un flujo de aprobación simplificado dentro de la misma área técnica, dejando la validación jurídica exclusivamente para temas que comprometan legalmente a la ETITC.

