

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



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



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

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

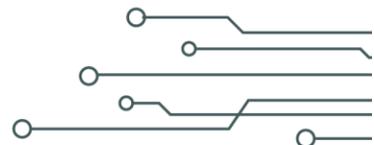


TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO	4
5. SOLICITUDES RECIBIDAS	4
5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN	4
5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA.....	5
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO	7
5.4 INFORME DE REQUERIMIENTOS DENUNCIAS, PETICIÓN DE CONSULTA, PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN, PETICION GENERAL, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	8
5.5 TIPIFICACIÓN DE PQRSD POR TIPO DE TRAMITE	12
5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT.....	13
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.....	14
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN....	14
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.....	14
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO.....	14
10. FELICITACIONES.....	27
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD	28
12. RECOMENDACIONES	29



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 abril y el 30 de junio 2024.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el Sistema de Información "SIAC", posteriormente, se verificó el tratamiento dado a las peticiones en la ejecución del trámite realizado a los procesos y dependencias.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias interpuestas de forma virtual o ante la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía de la ETITC, las cuales son registradas en el Software de correspondencia y PQRSD "SIAC", con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la alta dirección, así como a los responsables de los procesos, con el fin del mejoramiento continuo de la entidad.

3. ALCANCE

El propósito es evidenciar la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por la ciudadanía ante la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía de la ETITC, durante el período comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024.



4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 del 30 de SEPTIEMBRE de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

5. SOLICITUDES RECIBIDAS

De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – “SIAC”, se encuentran registradas desde el 1º de abril y el 30 de junio 2024, un total de **197 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

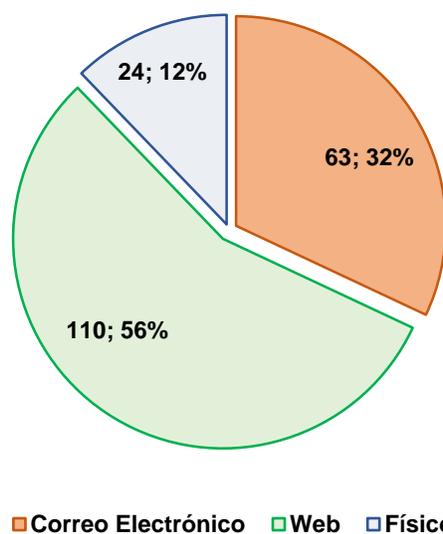
La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dispone de diferentes canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que los ciudadanos presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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 web con un 56% con 110 registros; seguido el correo electrónico con el 32% con 63 registros, seguido y el canal físico con un porcentaje del 12% con 24 registros del total de la participación.



CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Físico	12	6	6	24
Correo Electrónico	17	30	16	63
Web	19	28	63	110
TOTAL	48	64	85	197

PQRS D POR CANALES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024



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

5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

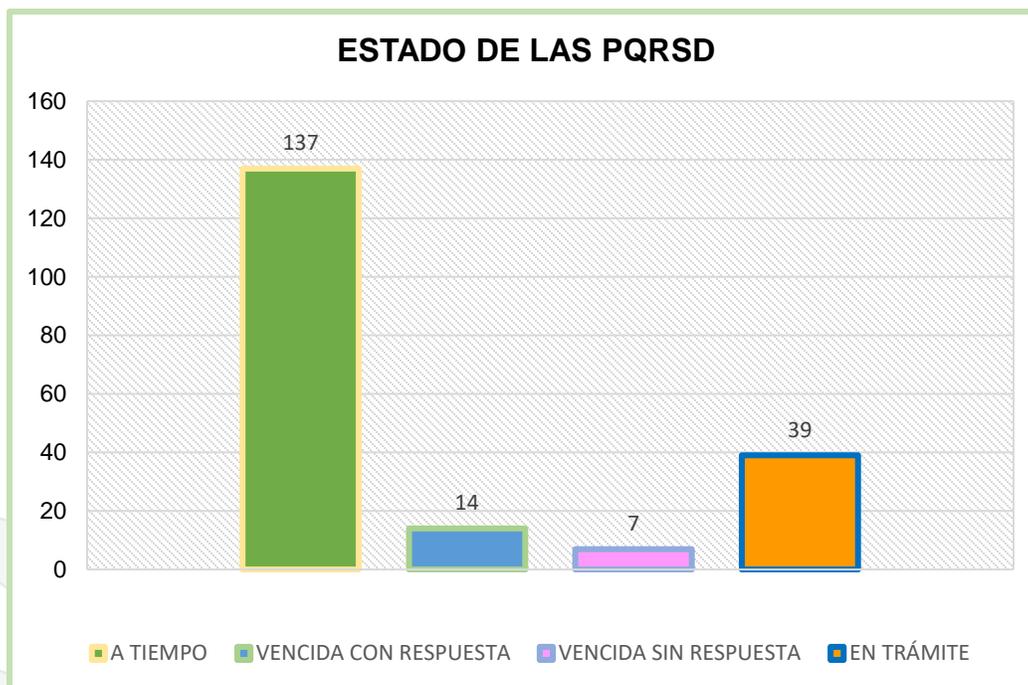
Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones desde el 1° de abril y el 30 de junio 2024, son: Facultad de Sistemas con el 42% (82), del total de peticiones recibidas, seguido del área de IBTI con una participación del 11% (22), y el área de Talento humano reflejando el 11% (22) del total de las peticiones recibidas.



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

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	N/A COMO PQRSD			% DE PARTICIPACIÓN
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Almacén	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Atencion al ciudadano	0	0	0	0	0	5	8	0	0%
Biblioteca	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Bienestar Universitario	8	8	0	0	0	3	7	4	4%
Bolsa de Empleo	0	0	0	0	0	6	0	11	0%
Centro De Extensión y Proyección Social	3	2	0	1	0	0	0	0	2%
Contabilidad	0	0	0	0	0	4	2	0	0%
Especializaciones	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Extensión y proyección social	0	0	0	0	0	6	1	12	0%
Facultad Electromecánica	10	7	3	0	0	4	6	66	5%
Facultad Mecánica	2	2	0	0	0	3	5	37	1%
Facultad Mecatrónica	3	3	0	0	0	4	1	11	2%
Facultad Procesos Industriales	2	2	0	0	0	10	0	24	1%
Facultad de Sistemas	82	50	32	0	0	17	4	70	42%
Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	3	0	0%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	3	3	0	0	0	2	8	3	2%
IBTI	22	11	3	5	3	59	2	77	11%
Jurídica	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Planeación	3	1	0	2	0	0	0	0	2%
Rectoría	1	1	0	0	0	1	3	1	1%
Registro y Control	13	13	0	0	0	67	4	111	7%
Secretaría General	1	1	0	0	0	0	0	5	1%
Seguridad digital	0	0	0	0	0	0	6	0	0%
Talento Humano	22	16	0	5	1	6	8	1	11%
Talleres y laboratorios	0	0	0	0	0	0	2	0	0%
Tesorería	7	6	1	0	0	90	9	85	4%
Vicerrectoría Académica	9	5	0	1	3	3	4	13	5%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4	4	0	0	0	2	3	0	2%
Vicerrectoría de investigación	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
TOTAL	197	137	39	14	7	292	87	533	100%

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



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

5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

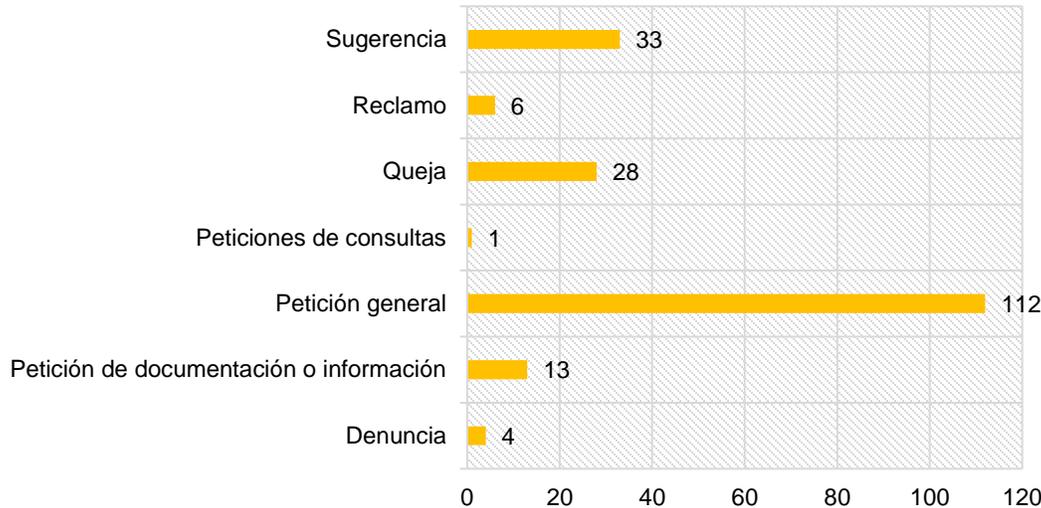
El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio 2024, fue Petición General con un 57% (112); Sugerencia con el 17% (33); Quejas 14% (28); Petición de documentación e información con una participación de 7% (13); Seguimiento de Reclamo con 3% equivalente a (6) de penúltimo requerimiento tenemos Denuncia 2% con un equivalente de (4) y terminamos con petición de consulta con un 1% equivalente a (1).

TIPO DE TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Denuncia	3	1		4
Petición de documentación o información	4	3	6	13
Petición general	20	27	65	112
Peticiones de consultas	1			1
Queja	13	8	7	28
Reclamo	1	5		6
Sugerencia	6	20	7	33
TOTAL	48	64	85	197

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



SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO



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

5.4 INFORME DE REQUERIMIENTOS DENUNCIAS, PETICIÓN DE CONSULTA, PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN, PETICION GENERAL, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A continuación, se relacionan las denuncias, peticiones de consulta, peticiones de documentación o información, peticiones generales, quejas, reclamos y sugerencias presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024.

ESTADO DE PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

TIPO DE REQUERIMIENTO	A TIEMPO	VENCIDA CON RESPUESTA	VENCIDA SIN RESPUESTA	EN TRÁMITE	TOTAL
Peticiones de consultas	1				1
Denuncia	2		2		4
Reclamo	5		1		6
Petición de documentación o información	10	2	1		13
Queja	18	3	2	5	28
Sugerencia	31	1		1	33
Petición general	70	8	1	33	112
TOTAL	137	14	7	39	197

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



DENUNCIA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Facultad Electromecánica	1	0	0	1
Rectoría	1	0	0	1
Talento Humano	0	1	0	1
Vicerrectoría Académica	1	0	0	1
TOTAL	3	1	0	4

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

De la cantidad total de 4 DENUNCIAS interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024; al finalizar el trimestre, 2 fueron respondidas a tiempo y 2 están vencidas sin respuesta.

PETICIÓN DE CONSULTA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Vicerrectoría Académica	1	0	0	1
TOTAL	1	0	0	1

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

De la cantidad total de 1 PETICIÓN DE CONSULTA 1° de abril y el 30 de junio 2024; esta fue respondida a tiempo.

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Planeación	1	1	0	2
Registro y control	0	1	3	4
Secretaría General	1	0	0	1
Talento Humano	0	1	2	3
Vicerrectoría Académica	0	0	1	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	0	0	2
TOTAL	4	3	6	13

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

De la cantidad total de 13 PETICIONES DE DOCUMENTACION O INFORMACION interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024; al finalizar el trimestre, del total: 10 fueron respondidas a tiempo, 2 fueron respondidas fuera de tiempo y 1 vencida sin respuesta.



PETICIÓN GENERAL DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Bienestar Universitario	0	1	0	1
Extensión y Proyección Social	0	1	0	1
Facultad Electromecánica	1	1	0	2
Facultad Mecánica	1	0	0	1
Facultad Mecatrónica	0	1	0	1
Facultad Procesos Industriales	0	1	0	1
Facultad Sistemas	5	11	56	72
IBTI	2	3	1	6
Jurídica	0	1	0	1
Planeación	1	0	0	1
Registro y Control	0	2	1	3
Talento Humano	10	2	6	18
Vicerrectoría Académica	0	2	1	3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	0	1
TOTAL	20	27	65	112

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

De la cantidad total de 112 PETICIONES GENERALES interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024; al finalizar el trimestre, del total: 70 fueron respondidas a tiempo, 8 fueron respondidas fuera de tiempo, 33 se encuentran en trámite de respuesta y 1 vencida sin respuesta.

QUEJAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Facultad Electromecánica	1		3	4
Registro y Control	2			2
Tesorería	1		1	2
Vicerrectoría Académica		1		1
Bienestar Universitario	2			2
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	6	4	1	11
Facultad Procesos Industriales			1	1
Facultad Sistemas	1	3	1	5
TOTAL	13	8	7	28

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



De la cantidad total de 28 QUEJAS interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024; al finalizar el trimestre, del total: 18 fueron respondidas a tiempo, 3 fueron respondidas fuera de tiempo, 5 se encuentran en trámite de respuesta y 2 vencidas sin respuesta.

RECLAMOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Facultad de Sistemas	0	1	0	1
IBTI	0	3	0	3
Tesorería	1	0	0	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	0	1
TOTAL	1	5	0	6

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

De la cantidad total de 6 RECLAMOS interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024; al finalizar el trimestre, del total: 5 fueron respondidas a tiempo y 1 vencida sin respuesta.

SUGERENCIAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Biblioteca y Recursos Educativos ETICT	0	1	0	1
Bienestar Universitario	0	4	1	5
Extensión y Proyección Social	0	1	1	2
Facultad Electromecánica	0	3	0	3
Facultad Mecánica	0	0	1	1
Facultad mecatrónica	0	1	1	2
Facultad Sistemas	0	4	0	4
Gestión IT	1	2	0	3
IBTI	1	0	1	2
Registro y Control	1	2	1	4
Tesorería	3	1	0	4
Vicerrectoría Académica	0	1	1	2
TOTAL	6	20	7	33

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

De la cantidad total de 33 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024; al finalizar el trimestre, del total: 31 fueron respondidas a tiempo, 1 fue respondida fuera de tiempo y 1 se encuentra en trámite de respuesta.



De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1° de abril y el 30 de junio 2024, del total de 197 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 39 se encuentran en trámite, y 137 fueron respondidas a tiempo, 14 peticiones respondidas fuera de tiempo y 7 vencidas sin respuesta, en atención a los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de septiembre de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

5.5 TIPIFICACIÓN DE PQRSD POR TIPO DE TRAMITE

A continuación, se presenta la tipificación de los 14 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024, a partir de las diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD

TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	5
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	15
Certificados ingresos y retenciones	0
Certificados y constancias de estudios	11
Contenido del programa académico	0
Correos - mesa de ayuda	16
Grado de pregrado y posgrado	33
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	8
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	0
Reingreso a un programa académico	2
Trámites Bachillerato	35
TOTAL	125

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



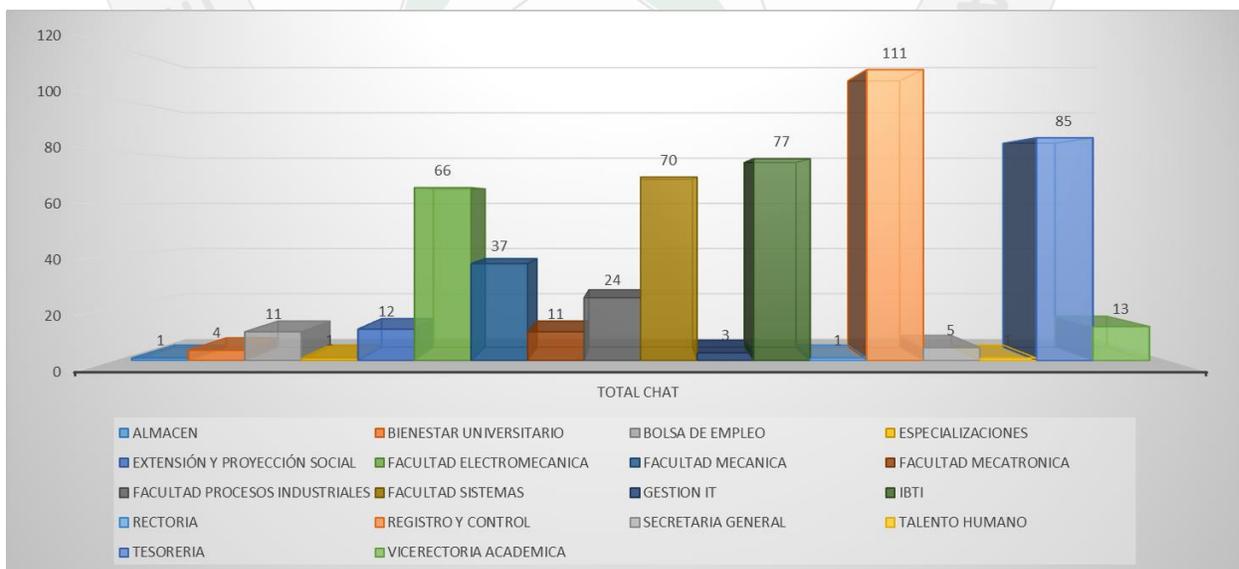
5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 533 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024.

TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN POR CHAT

DEPENDENCIA	TOTAL, CHAT
Almacén	1
Bienestar Universitario	4
Bolsa de empleo	11
Especializaciones	1
Extensión y Proyección Social	12
Facultad electromecánica	66
Facultad mecánica	37
Facultad mecatrónica	11
Facultad procesos industriales	24
Facultad sistemas	70
Gestion IT	3
IBTI	77
Rectoría	1
Registro y control	111
Secretaría General	5
Talento Humano	1
Tesorería	85
Vicerrectoría Académica	13
TOTAL	533

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



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

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



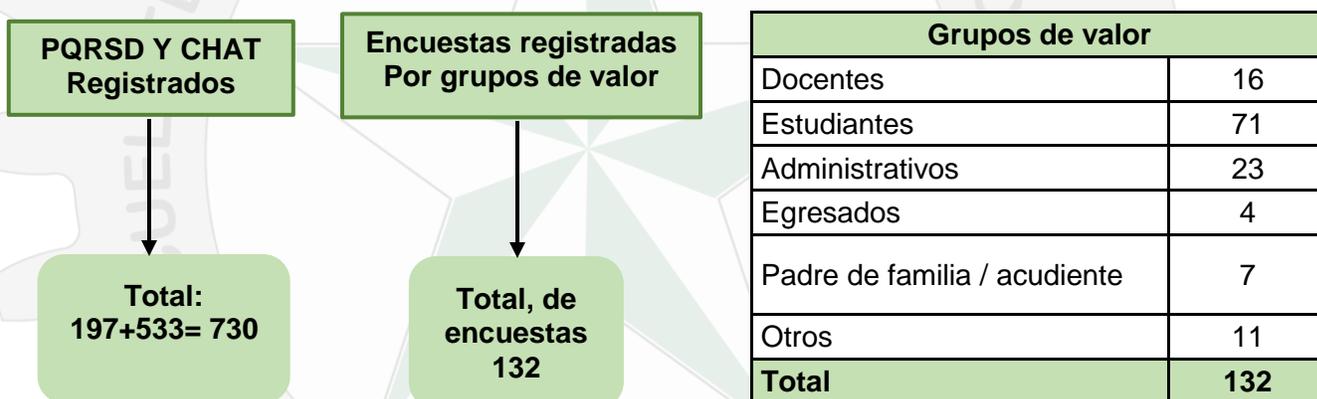
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024, del total de PQRSD recibidas, los radicados 0236-RC-2024, 0286-RC-2024, 0307-RC-2024, 0360-RC-2024, por competencia se trasladaron 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 abril y el 30 de junio 2024, la entidad no recibió PQRSD, en la cual se haya negado información a un ciudadano.

8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.



Del total de PQRSD y Chats gestionados, los grupos de valor registraron el total de 132 encuestas de evaluación del servicio.

9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

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 del 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).

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 valor 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 segundo trimestre de la vigencia 2024, correspondiente a los meses de abril, mayo y junio. Periodo en el cual se diligenciaron 132 encuestas de satisfacción del servicio prestado, al realizar la clasificación por grupos de interés la participación fue la siguiente: 71 estudiantes. 16 docentes. 4 egresados. 23 administrativos. 7 padres de familia y/o acudientes. 11 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 71 estudiantes que realizaron la evaluación lo cual equivale al 54% del total de los participantes del I trimestre de la vigencia.

De los participantes 36 estudiantes indicaron que la **oportunidad en el servicio** fue excelente, 24 buena, 6 regular y 5 deficiente.

En cuanto a la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 33 estudiantes respondieron con excelente 25 con buena 5 regular y 8 como deficiente.

La respuesta para la pregunta **“la amabilidad en el trato recibido”** 41 estudiantes respondieron con excelente, 23 con bueno, 2 con regular, 5 con deficiente.



Gráfica 1. Percepción Estudiantes.

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



Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Responder correos oportunamente.
- Mejorar la atención y estar más pendientes de a quien se atiende
- Muchos de los equipos portátiles no tienen aplicativos para programar en java. Por ejemplo, hay unos portátiles que tienen NetBeans y otros que no
- Mejorar el tiempo de atención
- Contestar la línea telefónica.
- Mejorar la comunicación por correo electrónico
- Actualizar el syllabus para que se enseñe la implementación de las nuevas tecnologías
- En lo personal un poco más ayuda a los estudiantes que presentamos inconvenientes para estudiar

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

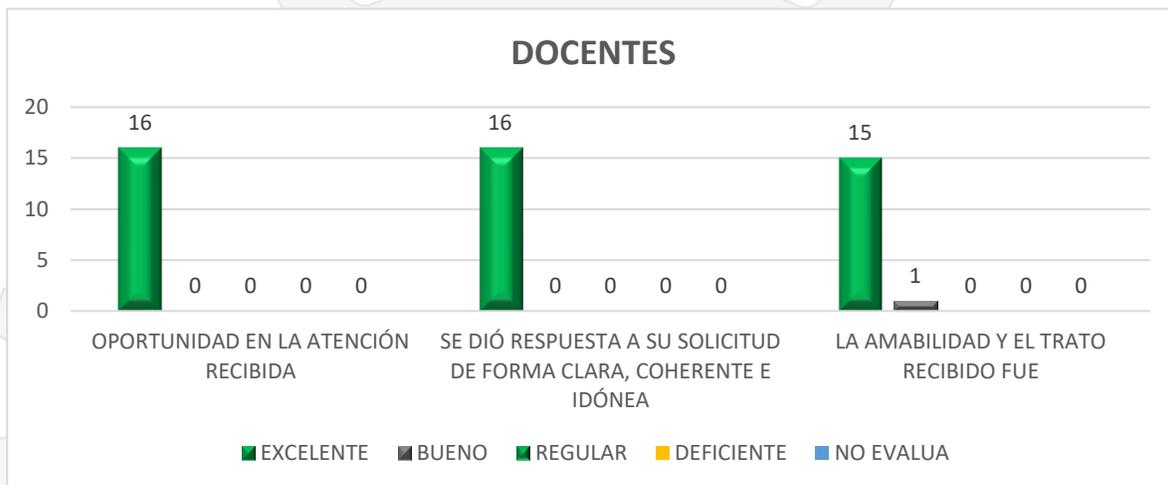
- Muy buen servicio y trato.
- La cordialidad y respeto a la hora de responder
- Oportuna respuesta a mi solicitud
- Muy buena atención, se preocupan por el bienestar psicológico e integral de los estudiantes
- La amabilidad y calidez con la que lo atienden a uno cuando se acerca al área



DOCENTES:

En cuanto al personal docente 16 docentes participaron en la medición de la calidad del servicio durante el cuarto trimestre de la vigencia, participación equivalente al 12%, respondiendo de la siguiente manera: a la pregunta, **La oportunidad en el servicio** 16 respondieron cómo excelente.

En las respuestas recibidas para la pregunta “**se dio respuesta a la solicitud**” 16 respondieron como excelente. Con respecto a la **pregunta “la amabilidad y trato en la atención”** 15 calificaron como excelente y 1 como bueno.



Gráfica 2. Percepción Docentes

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

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Que las áreas encargadas como las de asignación del correo atiendan directamente cuando se les solicita servicio.
- Que la asignación de clave del correo no expire tan rápido.
- Las credenciales de seguridad para el acceso a la plataforma Academusoft no sea tan restricta, me parece demasiado complicada.
- Ser más amables
- Acceso a computador en el departamento e impresora

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

- Cordialidad, amabilidad, cortesía
- Mi solicitud fue atendida con amabilidad y buena disposición
- La cordialidad y diligencia.



EGRESADOS:

En la medición del nivel de percepción participaron 4 egresados, equivalente al 3% en la participación, los cuales respondieron de la siguiente manera en la **oportunidad del servicio** 3 lo calificaron como excelente. 1 con bueno. en cuanto a si **“se dio respuesta a la solicitud”** 3 respondieron con excelente, 1 con bueno. En la pregunta **“la amabilidad en el trato”** 3 egresado respondió como excelente y 1 respondieron que la atención fue buena.



Gráfica 3. Percepción Egresados

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

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

El grupo de interés no respondió la pregunta.

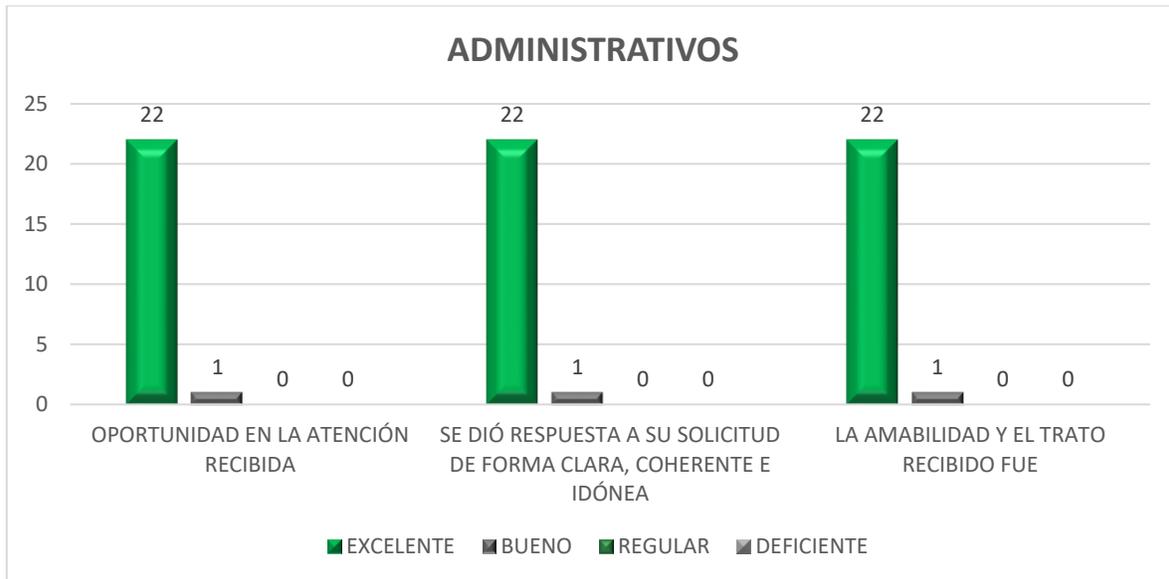
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- Eficiente y con excelente trato humano
- Calidad humana, eficiencia y pronta respuesta

ADMINISTRATIVOS:

En cuanto a la participación del personal administrativo en la evaluación de la percepción la participación en el periodo analizado fue de 23 funcionarios el equivalente al 17% de la población que participó, y los resultados obtenidos fueron los siguientes, **oportunidad en la atención** 22 la calificaron como excelente. 1 como buena. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 22 respondieron como excelente, 1 como bueno. En cuanto a la respuesta. **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 22 funcionarios respondieron como excelente, 1 como bueno.

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



Gráfica4. Percepción Administrativos

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado segundo Trimestre de la vigencia 2024

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

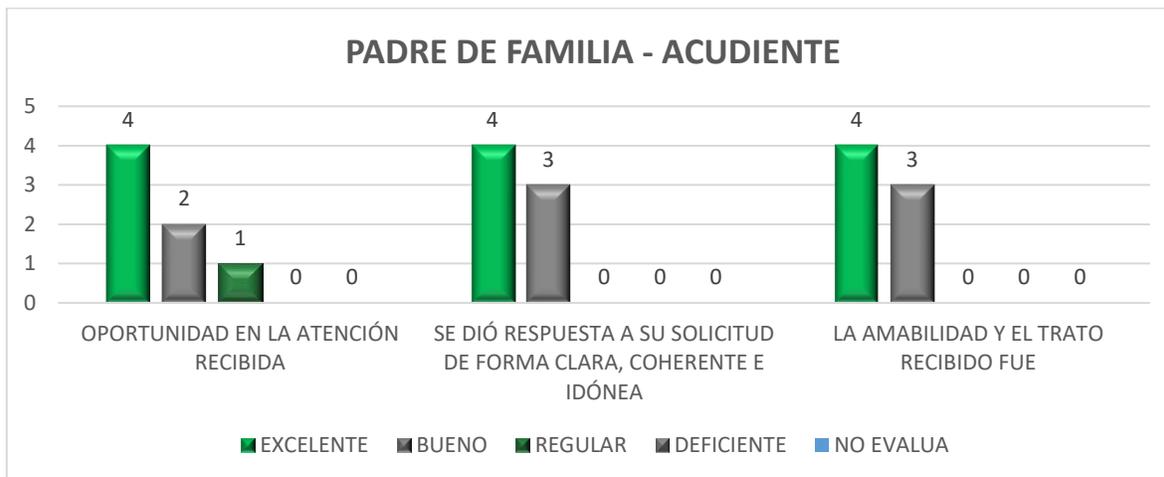
- Que tenga más apoyo ya que la visita estaba programada para el 01 de abril y hasta ahora fue atendida
- Debemos considerar seguimientos en el uso de drive en teletrabajo

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

- La funcionaria atiende las recomendaciones y es muy cordial al momento de brindar el servicio
- Excelente servicio del área
- Eficiente, me ayudo en menos de 20 minutos

PADRES DE FAMILIA:

En la percepción de la parte interesada mencionada anteriormente la participación obtenida fue de 7 personas el equivalente al 5% de la población participante, la participación por pregunta fue la siguiente: en la **“oportunidad en la atención recibida”** 4 manifestaron que fue excelente y 2 buena, 1 regular. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 4 calificaron como excelente, 3 como bueno. **“la amabilidad y el trato recibido fue”** los 4 padres de familia que participaron en la encuesta calificaron la amabilidad como excelente y 3 como buena.



Gráfica5. Percepciones padres de familia

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

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

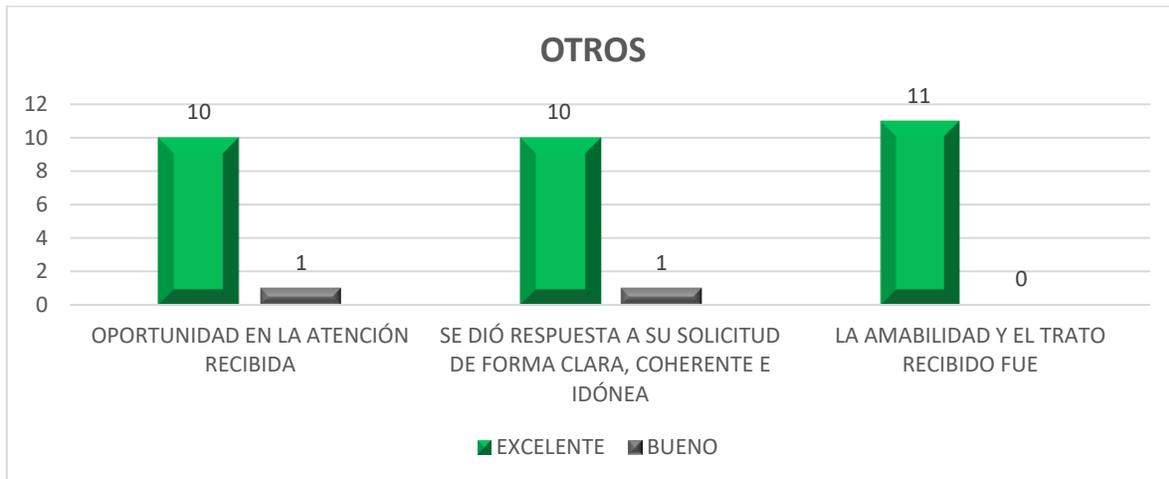
- No me pude comunicar a través de la línea telefónica
- En la página colocan unas fechas y no se cumplen

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

- Atención, rapidez y eficiencia

OTROS

Dentro de los usuarios identificados como otros la participación fue de 11 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 y 1 como buena. A la pregunta **“se dió respuesta a su solicitud”** 10 calificaron la pregunta como excelente. 1 como buena. En la respuesta a la pregunta **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 10 usuarios respondieron que la amabilidad recibida fue excelente y 1 como Bueno.



Gráfica6. Percepción de otros

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

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- No me pude comunicar a través de la línea telefónica
- Se contactaron para seguir la consulta.

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

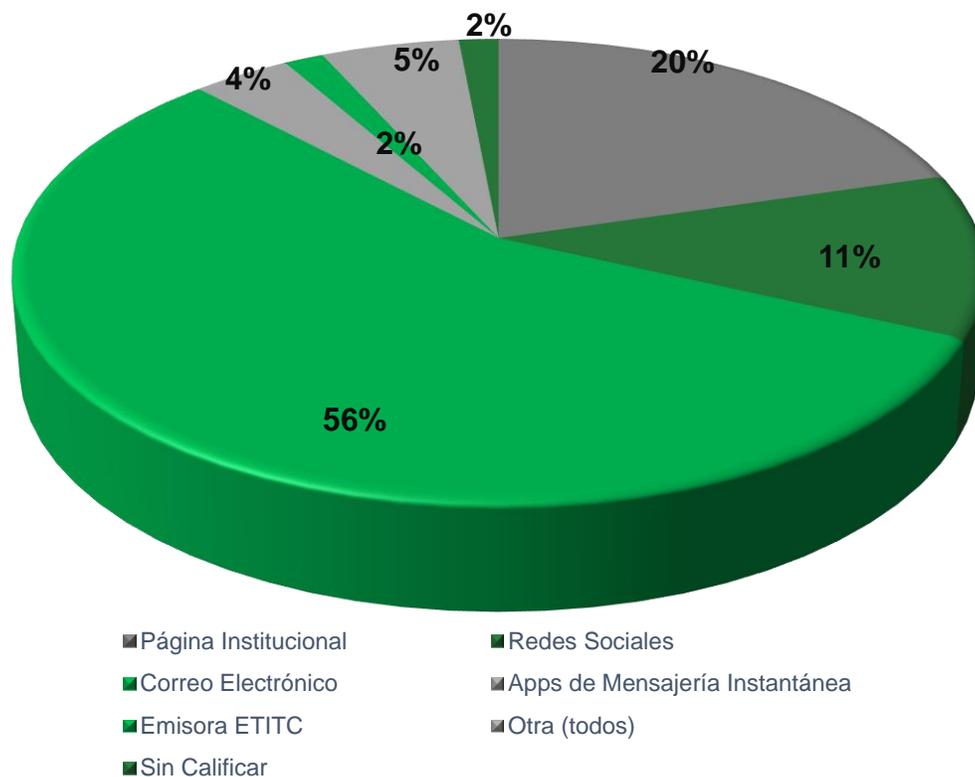
- Atención, rapidez y eficiencia
- la excelente atención de la señorita
- Facilidad de pago

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 56%, seguido por la página institucional con un 20% de preferencia en tercer lugar encontramos las redes sociales, aunque no mencionan una específica estas cuentan con un 11% de preferencia, en cuanto a otras se identificó una preferencia del 5% y por último tenemos la Emisora con el 2% y Apps de mensajería Instantánea con el 4% de preferencia.



MEDIO PREFERIDO PARA CONOCER LA INFORMACION INSTITUCIONAL



Gráfica7. Medio preferido
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado segundo Trimestre vigencia 2024

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 69%, buena en un 22%, regular en un 5% y el 4% de los usuarios consideran que es deficiente.



PERCEPCION DEL USUARIO

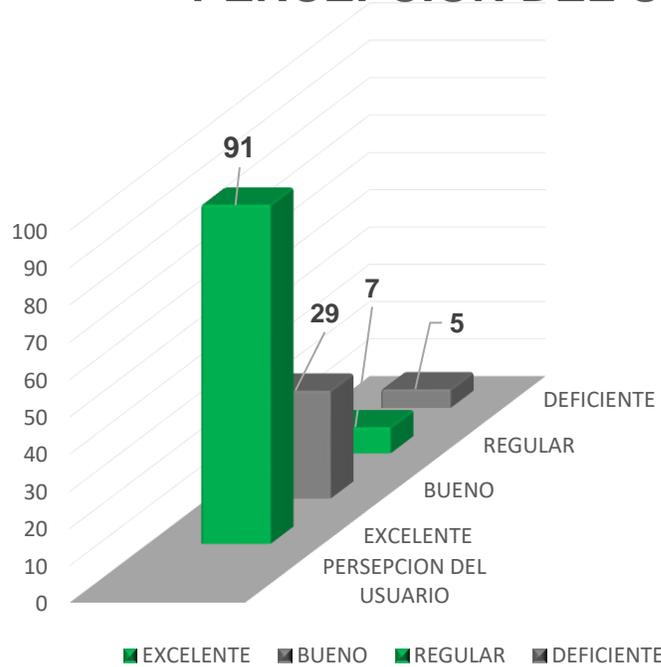


Gráfico8. Percepción general del usuario

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

HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

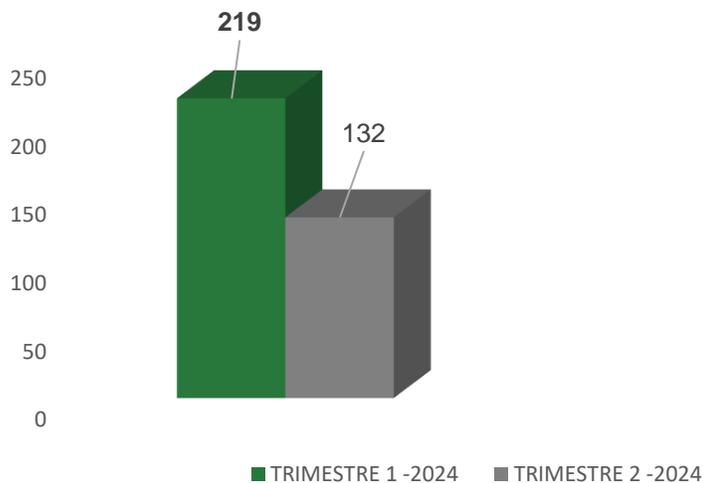


Gráfico9. histórico de participación grupos de valor

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

Como se evidencia en el grafico anterior la participación de los grupos de valor en el primer trimestre fue 219 mientras que para el segundo trimestre de la vigencia fue de 132 participantes. Lo cual evidencia una disminución ponderada en la participación del 40% aproximado.

ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 132 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, solo 43 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto, esta participación es equivalente al 20% de la población que evaluó la prestación del servicio durante el I trimestre de la vigencia. La población que aporó algún criterio para mejorar es la siguiente: 29 estudiantes, 8 administrativos, 4 docentes, 1 Otros, 1 Padre de Familia / acudiente.

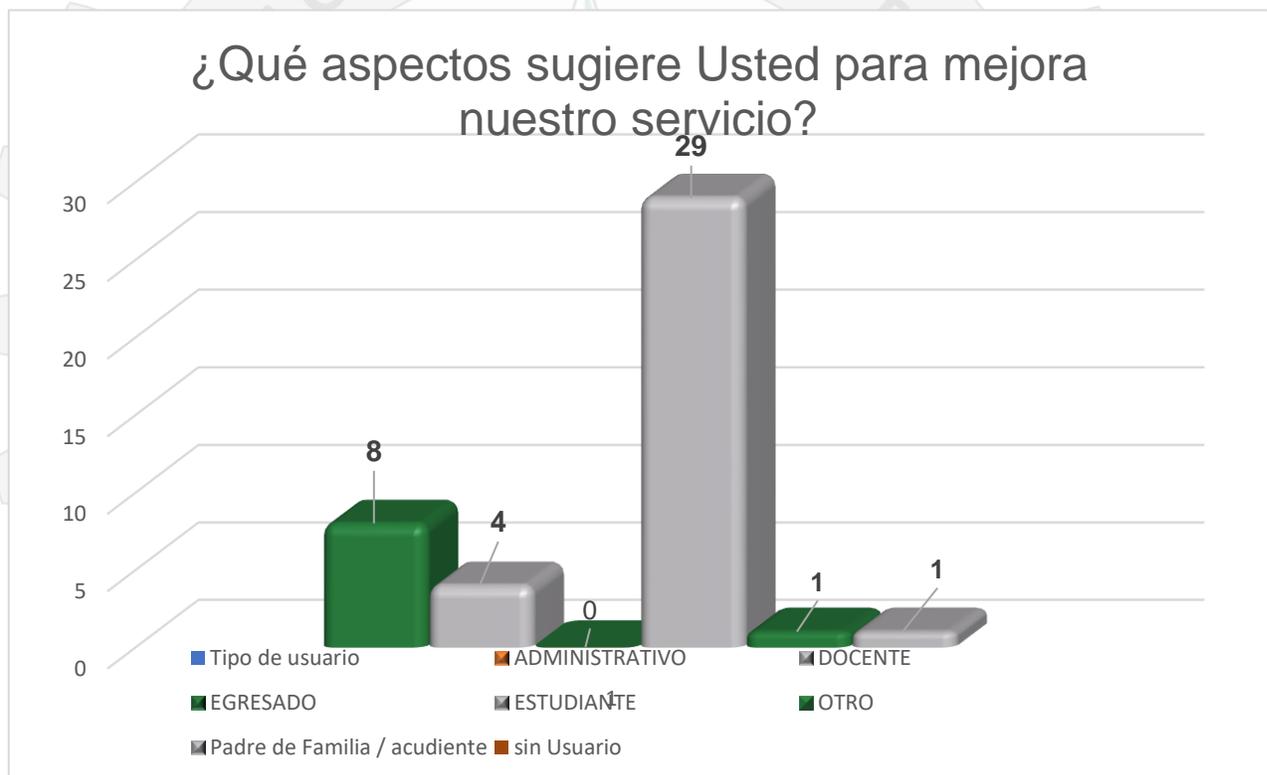


Gráfico10. Aspectos a mejorar

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

Oportunidades o aspectos para mejorar:

- Mejorar la atención y estar más pendientes de a quien se atiende
- Muchos de los equipos portátiles no tienen aplicativos para programar en java. Por ejemplo, hay unos portátiles que tienen NetBeans y otros que no
- Contestar la línea telefónica.



- Mejorar la comunicación por correo electrónico
- Actualizar el syllabus para que se enseñe la implementación de las nuevas tecnologías
- En lo personal un poco más ayuda a los estudiantes que presentamos inconvenientes para estudiar
- Que las áreas encargadas como las de asignación del correo atiendan directamente cuando se les solicita servicio.
- Que la asignación de clave del correo no expire tan rápido.
- Las credenciales de seguridad para el acceso a la plataforma Academusoft no sea tan restricta, me parece demasiado complicada.
- Ser más amables
- Acceso a computador en el departamento e impresora

FELICITACIONES

De la población que realizó la encuesta de satisfacción del servicio prestado 79 calificaron el servicio prestado como excelente, la participación ponderada es del 60%. lo cual puede ser equivalente a felicitaciones por la buena calidad en el servicio prestado, y se manifiesta con diversos comentarios en respuesta a la pregunta; “¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?”



Gráfico 11. felicitaciones

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



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

Vicerreoría administrativa y financiera y sus dependencias Contabilidad, Tesorería

Vicerreoría académica facultades de mecatrónica. Sistemas, procesos industriales.

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

VARIACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN T4 2023 -T1 2024 -T2 2024

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

La participación para el segundo trimestre de la vigencia disminuyo en un 33%, los resultados DISCRIMINADOS por población son los siguientes: administrativos disminuyo la participación en un 60%, docentes se mantuvo igual, egresados disminuyo la participación en un 69%, estudiantes disminuyo la participación en un 34% otros aumento la participación en un 22% padres de familia disminuyo participación en un 59%.

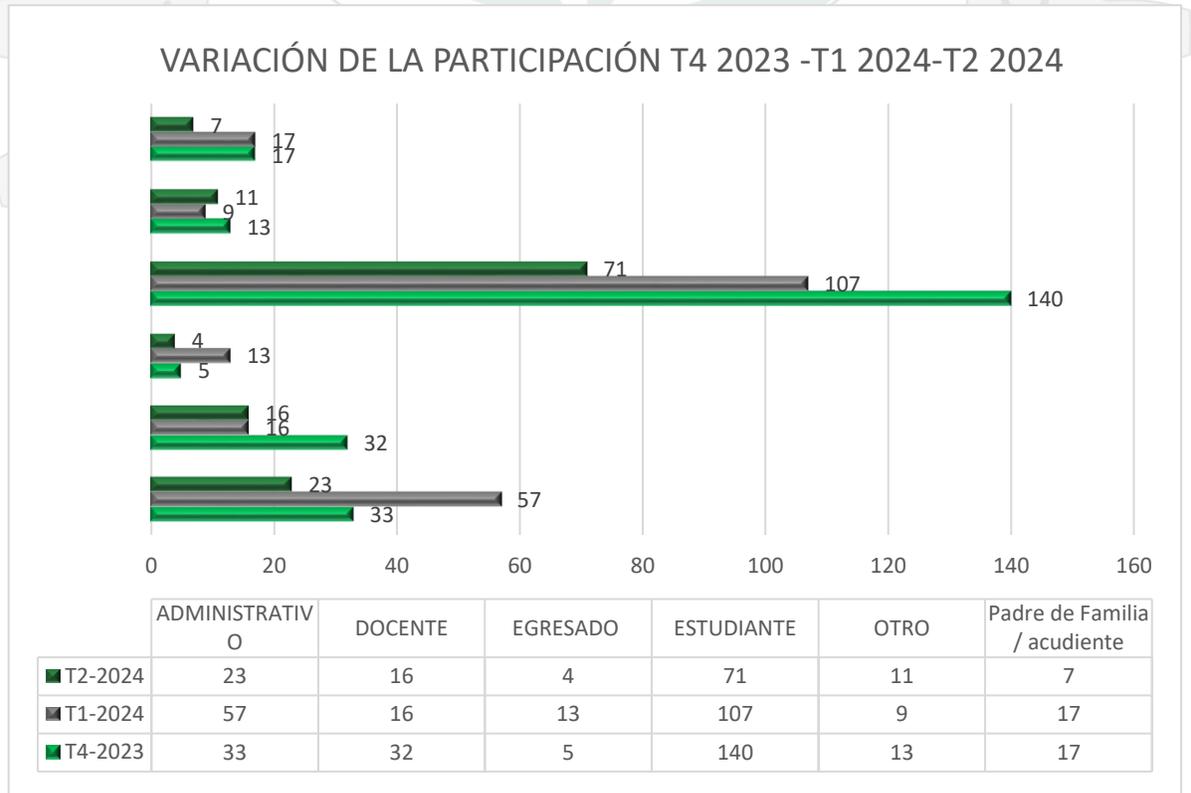


Gráfico12. Variación de la participación T4 2023 VS T1 2024
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2024



Conclusiones:

- ✓ La participación general en la realización de la encuesta para el segundo trimestre de la vigencia en curso ha presentado una disminución de 6 Puntos porcentuales frente a la participación del primer trimestre de la vigencia 2024.
- ✓ Las oportunidades de mejora están enfocadas en mejorar los tiempos de respuesta.
- ✓ Mejorar la forma en que los funcionarios responden la solicitud en cuanto a amabilidad y trato.

10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 2024, fueron registradas en SIAC 128 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

FELICITACIONES				
ÁREA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Atención al ciudadano	1	5	2	8
Bienestar Universitario	3	2	2	7
Contabilidad	0	0	2	2
Extensión y Proyección Social	0	1	0	1
Facultad Electromecánica	1	0	5	6
Facultad Mecánica	1	1	3	5
Facultad Mecatrónica	1	0	0	1
Facultad Sistemas	1	2	1	4
Gestión Documental	3	0	0	3
Gestión IT	4	2	2	8
IBTI	0	2	0	2
Rectoría	0	2	1	3
Registro y Control	0	3	1	4
Seguridad Digital	6	0	0	6
Talento Humano	2	4	2	8
Talleres y laboratorios	0	2	0	2
Tesorería	5	1	3	9
Vicerrectoría Académica	0	1	3	4
Vicerrectoría Administrativa y financiera	0	1	2	3
Vicerrectoría de Investigación	0	0	1	1
TOTAL	28	29	30	87

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



11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD

1. La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía cuenta con una oficina ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, disponible para recibir, radicar, clasificar y tramitar las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, que los usuarios y grupos de valor requieran registrar en alguno de los canales habilitados:
 - a. Un canal telefónico 6013443000 Ext 101, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para presentar sus solicitudes o peticiones.
 - b. La página web de la Institución, mediante el enlace de contacto: <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>
 - c. El correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co, encargado de recibir los documentos de los ciudadanos para su respuesta.
 - d. Atención presencial para recibir las PQRSD de la ciudadanía de forma verbal o mediante documento radicado en la Calle 13 No. 16 – 74 de la ciudad de Bogotá, D.C, en horario de 8:00am a 5:00pm lunes a viernes.
 - e. Canal chat, a través del cual los grupos de valor y ciudadanía en general reciben la información de manera inmediata.

Estos canales están habilitados en los horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua.

2. Mediante del sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRSD la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía realiza el respectivo seguimiento a las diferentes solicitudes, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que interponen los ciudadanos y grupos de valor.
3. La publicación de los informes trimestrales, relacionados con el tratamiento de las PQRSD presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor que registran ante la ETITC, se encuentran en el link <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>, cumpliendo así, lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", y la Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".



12. RECOMENDACIONES

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 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 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.