



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

INFORME DE GESTIÓN PQRSY Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO

SEGUNDO 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
5.3 ATENCIÓN DE SOLITUDES POR ÁREA	8
6. ESTADO DE LAS SOLICITUDES POR CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS	10
6.1 ESTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES POR CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS	10
6.2 ESTADO POR TIPO DE SOLICITUD	11
6.2.1 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS.....	12
6.3 OPORTUNIDAD EN RESPUESTA POR AREA.....	13
7 GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (TELEFÓNICO Y CHAT) Y SEGUIMIENTO PQRSD – GIT de Atención al Ciudadano.....	14
7.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CHAT-GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
7.2. SEGUIMIENTO PQRSD.....	15
8 CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES GESTIONADOS A TRAVÉS DE PQRSD	16
9 SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.....	17
10 SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	17
11 PROMEDIO DE RESPUESTA POR SOLICITUD	¡Error! Marcador no definido.
12 CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANALES VS. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	17
13 INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	



SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026.....	18
14. FELICITACIONES	34
15. 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 abril y el 30 de junio 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 abril y el 30 de junio 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.

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



- 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 segundo trimestre de 2026 se registraron un total de **191 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 segundo trimestre de 2026 vs 2025

PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026 vs 2025								
CANAL	Abril	Mayo	Junio	Total 2026	%	Total 2025	%	Variación %
Correo Electrónico	7	12	37	56	29%	64	34%	-12,50
Web	33	29	55	117	61%	101	53%	15,84
Presencial Físico	7	7	2	16	8%	25	13%	-36,00
Presencial Verbal	1	0	1	2	1%	0	0%	N/A
TOTAL	48	48	95	191	100%	190	100%	0,53

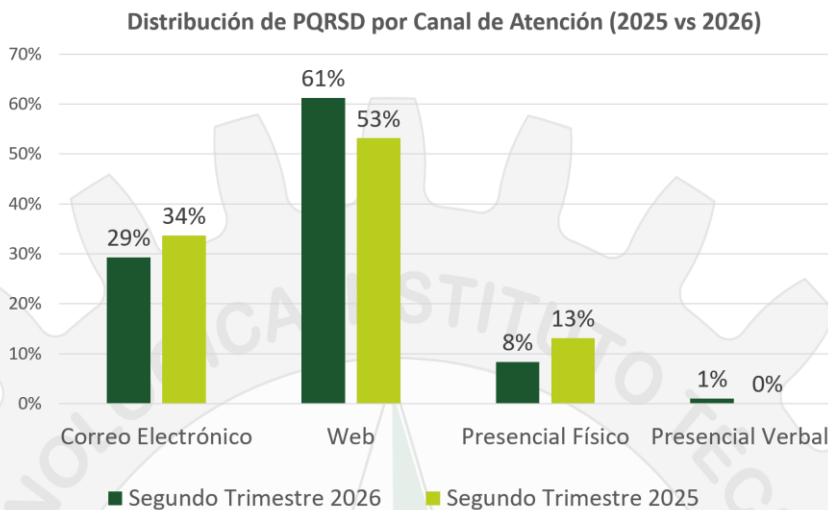


Gráfico 1 Comparativo de PQRSD por Canal de Recepción (2025 vs 2026)

Principales observaciones: Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron **191 PQRSD**, lo que representa un **incremento del 0,5%** frente a las **190** registradas en el mismo período de 2025, evidenciando un comportamiento estable en el volumen de solicitudes recibidas por la entidad.

Se observa una consolidación de los canales digitales como principal medio de interacción con la ciudadanía. El canal Web concentró el 61% de las PQRSD y presentó un crecimiento del 15,8% respecto al mismo período de 2025, mientras que el Correo Electrónico disminuyó un 12,5% y el canal Presencial Físico registró una reducción del 36,0%, lo que evidencia una mayor preferencia por los medios virtuales y una menor utilización de los canales tradicionales de atención. Adicionalmente, durante el segundo trimestre de 2026 se registró por primera vez la utilización del canal Presencial Verbal, con dos solicitudes recibidas, representando el 1% del total de PQRSD.

En cuanto al comportamiento mensual, **junio** concentró el mayor número de PQRSD del trimestre por los canales virtuales (web y correo electrónico) con 95 solicitudes (49,7% del total), superando ampliamente los registros de abril y mayo (48 solicitudes cada uno). Por su parte, las solicitudes radicadas a través de los canales presenciales se concentraron en los meses de abril y mayo, evidenciando una mayor utilización de estos medios al inicio del trimestre.

5.2 . DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

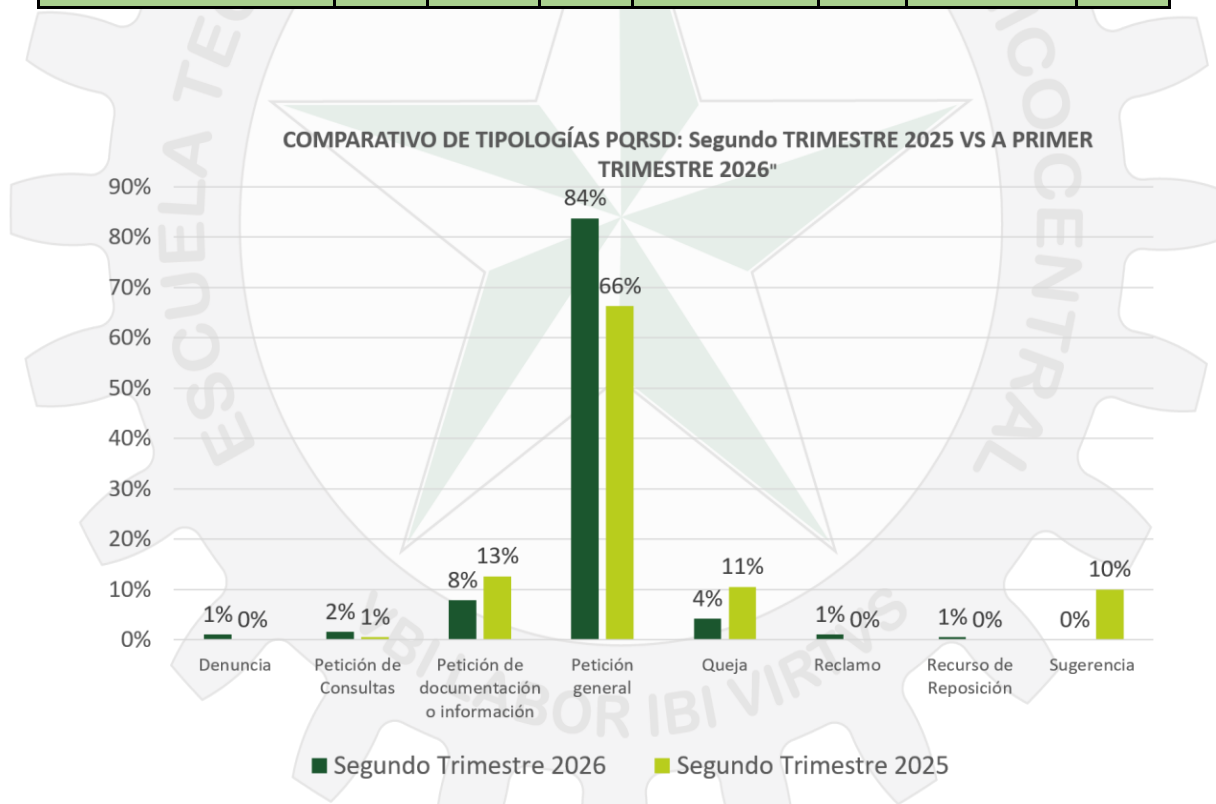
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de solicitud.

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



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

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD Y VARIACIÓN DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2026 VS 2025							
Tipo de solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total 2026	%	Total 2025	%
Denuncia	2	0	0	2	1%	0	0%
Petición de Consultas	0	3	0	3	2%	1	1%
Petición de documentación o información	3	6	6	15	8%	24	13%
Petición general	39	34	87	160	84%	126	66%
Queja	3	4	1	8	4%	20	11%
Reclamo	0	1	1	2	1%	0	0%
Recurso de Reposición	1	0	0	1	1%	0	0%
Sugerencia	0	0	0	0	0%	19	10%
TOTAL	48	48	95	191	100%	190	100%



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



Observaciones:

- **Dominio de Peticiones Generales:** Es el tipo de solicitud predominante, con 160 registros, equivalentes al 84% del total de las PQRSD. Frente a 2025, cuando representó el 66% (126 solicitudes), se observa un incremento de 34 solicitudes, equivalente a una variación del 27,0%, lo que evidencia un aumento en este tipo de requerimientos.

La mayor concentración correspondió a trámites académicos, especialmente la radicación de anteproyectos y opciones de grado de la Facultad de Sistemas, que representan un volumen importante de los registros. Así como las preguntas relacionadas con la audiencia pública de rendición de cuentas y solicitudes de traslado y otras peticiones administrativas.

- **Disminución en las peticiones de información:** Este tipo de solicitud ocupa el segundo lugar con **15 solicitudes (8%)**; sin embargo, presentaron una disminución del **37,5%** respecto al mismo período de 2025, al pasar de 24 a 15 solicitudes.

Las solicitudes estuvieron orientadas principalmente a la expedición de **certificaciones laborales**, requerimientos de información para **procesos pensionales (CETIL)**, devolución de saldos y activos, información sobre nombramientos, expedientes disciplinarios y solicitudes de informes institucionales. Se observa una disminución respecto a 2025 (24 a 15 solicitudes), lo que podría indicar una mayor disponibilidad de información por otros medios o una reducción en este tipo de requerimientos.

- **Disminución en Quejas:** Se evidencia una **reducción en las quejas**, ubicándose en tercer lugar con el **4% del total**, Se pasó de **20 quejas en 2025 a 8 en 2026**, lo que representa una reducción del **60,0 %**. Además, su participación dentro del total de PQRSD bajó del **11 % en 2025 al 4 %**.

Las quejas estuvieron relacionadas principalmente con inconformidades frente al **servicio académico**, especialmente **actuaciones de docentes**, prácticas en aula, procesos de evaluación, validación de proyectos integradores y prestación de algunos servicios institucionales como bienestar universitario. También se registraron casos relacionados con presuntas irregularidades administrativas y el pago de honorarios.

- **Aumento de consultas:** En cuanto a las peticiones de consulta, estas aumentaron de 1 a 3 solicitudes.

Las consultas estuvieron enfocadas en aspectos relacionados con la **provisión de vacantes definitivas y temas de empleo público**, reflejando inquietudes sobre la aplicación de la normatividad vigente.



- **Las denuncias** hicieron referencia a presuntos incumplimientos de funciones y situaciones relacionadas con el bienestar laboral. Este tipo de solicitud no había registrado casos durante el mismo periodo de 2025.
- **Los reclamos** estuvieron asociados con inconformidades frente a respuestas emitidas por la entidad y con la expedición de certificados de estudio. También representa una tipología nueva respecto al año anterior.
- Se presentó un único **recurso de reposición**, relacionado con la revisión de una respuesta previamente emitida por la entidad.
- **Las sugerencias** no presentaron registros durante el segundo trimestre de 2026, mientras que en 2025 se habían recibido 19 solicitudes, representando en ese momento el 10% del total.

Respecto al comportamiento mensual, junio concentró el mayor volumen de solicitudes con 95 PQRSD (49,7%), impulsado principalmente por el incremento de las peticiones generales, que alcanzaron 87 registros en ese mes. Abril y mayo mantuvieron un comportamiento similar, con 48 solicitudes cada uno.

5.3 ATENCIÓN DE SOLITUDES 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	consultas	Queja	Reclamo	Recurso de reposición	Total
Asuntos Disciplinarios		1	1					2
Bienestar Universitario	1		1		1			3
Comunicaciones			1					1
Control Interno			2					2



Especializaciones			1					1
Extension y Desarrollo			1					1
Facultad Electromecánica		1	1					2
Facultad Mecánica			1		1			2
Facultad Mecatrónica			4		3			7
Facultad Procesos Industriales			1					1
Facultad Sistemas			80					80
Gestión de Informática y Comunicaciones			2					2
IBTI		5	8		1			14
Jurídica			1		1			2
ORI			1					1
Planeación			5					5
Rectoría					1			1
Registro y Control			5			1		6
Secretaría General		3	6			1		10
Talento Humano	1	3	23	3				30
Talleres y Laboratorios PES		1						1
Tesorería		1						1
Vicerrectoría Académica			8					8
Vicerrectoría Administrativa			7					7
Vicerrectoría de Investigación							1	1
Total general	2	15	160	3	8	2	1	191

La **Facultad de Sistemas** atendió **80 solicitudes**, todas correspondientes a peticiones generales. Le siguió Talento Humano, con 30 solicitudes, de las cuales 23 correspondieron a peticiones generales, 3 a peticiones de información y 3 a consultas. En tercer lugar, se ubicó el IBTI, con 14 solicitudes, distribuidas en 8 peticiones generales, 5 peticiones de información y 1 queja. Por su parte, la Secretaría General gestionó 10 solicitudes, correspondientes a 6 peticiones generales, 3 peticiones de información y 1 reclamo. Estos resultados evidencian que la gestión de las dependencias se concentró principalmente en la atención de peticiones generales.



6. ESTADO DE LAS SOLICITUDES POR CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS

6.1 ESTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES POR CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recibidas en el trimestre, con corte al 30 de junio de 2026.

**OPORTUNIDAD DE
RESPUESTA**

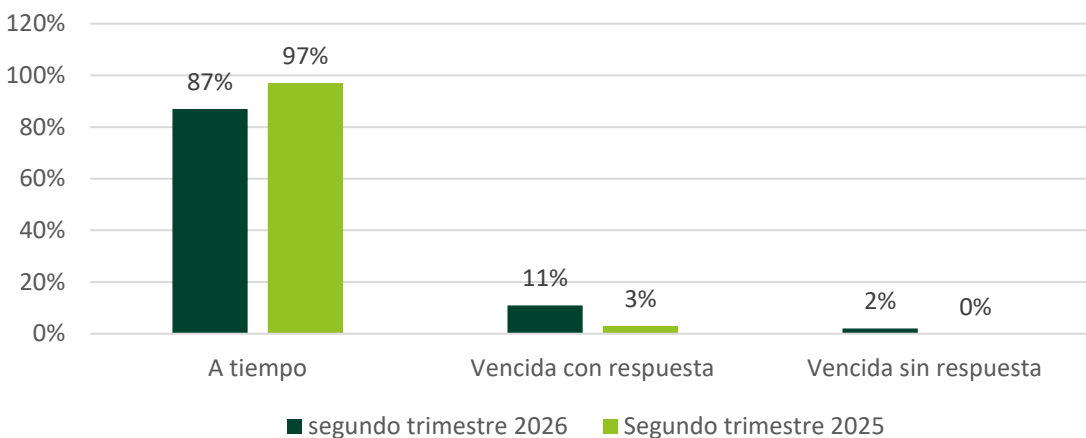
**OPORTUNIDAD 2025
97%**

**OPORTUNIDAD 2026
87%**

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

Estado	Segundo trimestre 2026	%	Segundo trimestre 2025	%
A tiempo	167	87%	185	97%
Vencida con Respuesta	21	11%	5	3%
Vencida sin Respuesta	3	2%	0	0%
En Trámite	0	0%	0	0%
TOTAL	191	100%	190	100%

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA - PQRS Análisis de Cumplimiento Trimestral 2026 vs 2025



Grafica 3 Comparativo de gestión de casos por estado segundo trimestre 2026 vs. 2025



Se evidencia una disminución de 10 puntos porcentuales en la oportunidad de respuesta, pasando del 97% en el 2025 al 87% en 2026, con una inoportunidad del 13%, distribuida en 11% de solicitudes con respuesta fuera del término y 2% de solicitudes sin respuesta fuera de términos.

Esta situación refleja un incumplimiento en los tiempos definidos para la atención del derecho de petición, especialmente en los casos que aún no cuentan con respuesta, los cuales requieren atención prioritaria debido a la afectación del derecho fundamental de petición y al riesgo jurídico que representa para la entidad.

6.2 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

Tipo Solicitud	A Tiempo	Vencida Con Respuesta	Vencida Sin Respuesta	Total	%
Denuncia	2	0	0	2	1%
Petición de documentación o información	8	4	3	15	8%
Petición general	146	14	0	160	84%
Peticiones de consultas	3	0	0	3	2%
Queja	5	3	0	8	4%
Reclamo	2	0	0	2	1%
Recurso de Reposición	1	0	0	1	0.5%
TOTAL	167	21	3	191	100%

Al revisar el comportamiento por tipología, se identifican **24 solicitudes fuera de término**, correspondientes a la suma de **21 casos vencidos con respuesta y 3 casos vencidos sin respuesta**. Estas situaciones se concentran principalmente en las **peticiones generales**, con **14 casos fuera de término**, seguidas de las **peticiones de documentación o información**, con **7 casos**, y las **quejas**, con **3 casos**.

Las **peticiones generales** presentan la mayor cantidad de casos fuera de término debido al alto volumen de solicitudes recibidas (**160 casos**); sin embargo, frente al total de esta tipología, representan una proporción menor. Aun así, por ser la categoría con mayor participación, requiere seguimiento permanente para prevenir nuevos vencimientos.

Las **peticiones de documentación o información** presentan una situación de mayor atención, dado que, de **15 solicitudes recibidas, 7 superaron el plazo establecido**, de las cuales **4 cuentan con respuesta posterior al vencimiento y 3 aún no tienen respuesta registrada**. Este comportamiento evidencia una oportunidad de mejora en la



gestión y seguimiento de solicitudes que requieren recopilación o validación de información. En cuanto a las **quejas**, se presentaron **3 casos fuera de término de un total de 8 solicitudes recibidas**, lo que representa una proporción significativa de vencimiento y requiere fortalecer los controles para garantizar su atención dentro de los tiempos establecidos.

6.2.1 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS.

Con el fin de medir la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas, se establece el indicador de tiempo promedio de respuesta, el cual permite conocer el tiempo que tarda la entidad en gestionar y emitir respuesta a las peticiones recibidas durante el periodo evaluado.

El tiempo promedio de respuesta se calcula mediante la división del total de días hábiles utilizados para responder las solicitudes entre el número de solicitudes que cuentan con respuesta emitida durante el periodo evaluado. Este cálculo permite identificar el promedio de días que tarda la entidad en atender las solicitudes ciudadanas.

Tabla 6 Tiempo promedio de respuesta

Tipo de solicitud	Cantidad de solicitudes respondidas	Tiempo total de respuesta (días hábiles)	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Denuncia	2	16	8
Petición de documentación o información	12	108	9,0
Petición general	160	1535	9,6
Peticiones de consultas	3	8	2,7
Queja	8	95	11,9
Reclamo	2	21	10,5
Recurso de reposición	1	15	15,0
(en blanco)			
Total	188	1798	9,5

Durante el periodo evaluado se obtuvo un tiempo promedio general de respuesta de **9,5 días hábiles** para las **188 solicitudes atendidas**. No obstante, al cierre del período, 3 solicitudes permanecían pendientes de respuesta.

Las tipologías con mayor tiempo promedio corresponden al **recurso de reposición (15 días)**, **quejas (11,9 días)** y **reclamos (10,5 días)**. Por su parte, las **peticiones de consulta** presentan el menor tiempo de atención (**2,7 días**).

En general, los tiempos de respuesta reflejan una gestión dentro de los términos



establecidos, aunque se requiere mantener seguimiento sobre las tipologías con mayor tiempo de trámite.

6.3 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 7 Estado de PQRSD por área

DEPENDENCIA	Total	Dentro de términos	Fuera de términos con Respuesta	Fuera de términos Sin Respuesta	% Oportunidad En Respuesta	% De Participación
Asuntos Disciplinarios	2	2	0	0	100%	1%
Bienestar Universitario	3	3	0	0	100%	2%
Extensión y Proyección Social	1	0	1	0	0%	1%
Comunicaciones	1	1	0	0	100%	1%
Control Interno	2	2	0	0	100%	1%
Especializaciones	1	1	0	0	100%	1%
Facultad Electromecánica	2	2	0	0	100%	1%
Facultad Mecánica	2	1	1	0	50%	1%
Facultad Mecatrónica	7	7	0	0	100%	4%
Facultad Procesos Industriales	1	1	0	0	100%	1%
Facultad Sistemas	80	80	0	0	100%	42%
Gestión de Informática y Comunicaciones	2	2	0	0	100%	1%
IBTI	14	4	8	2	28,6%	7%
Jurídica	2	1	1	0	50%	1%
ORII-Internacionalización	1	1	0	0	100%	1%
Planeación	5	4	1	0	80%	3%
Rectoría	1	1	0	0	100%	1%
Registro y Control	6	6	0	0	100%	3%
Secretaría General	10	6	3	1	60%	5%
Talento Humano	30	26	4	0	86,7%	16%
Talleres y laboratorios PES	1	0	1	0	0%	1%
Tesorería	1	1	0	0	100%	1%



Vicerrectoría Académica	8	8	0	0	100%	4%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7	6	1	0	85,7%	4%
Vicerrectoría de Investigación	1	1	0	0	100%	1%
TOTAL	191	167	21	3	87,4%	100%

Se destaca principalmente la **Facultad de Sistemas** como la dependencia con mayor participación, al concentrar el 42% del total de las solicitudes recibidas (80 casos), manteniendo un 100% de oportunidad en la respuesta, lo que evidencia una gestión eficiente pese al alto volumen de requerimientos. Asimismo, alcanzaron un 100% de cumplimiento en la oportunidad de respuesta las dependencias de Asuntos Disciplinarios, Bienestar Universitario, Comunicaciones, Control Interno, Coordinación de Especializaciones, Facultad de Electromecánica, Facultad de Mecatrónica, Facultad de Procesos Industriales, Gestión de Informática y Comunicaciones, ORII–Internacionalización, Rectoría, Registro y Control, Tesorería, Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría de Investigación.

Por otra parte, se evidencian oportunidades de mejora principalmente en Extensión y Proyección Social y Talleres y Laboratorios PES, que registran el menor nivel de oportunidad en la respuesta (0%). Les sigue el **IBTI**, con una oportunidad del 28,6%, al presentar ocho respuestas fuera de término y, de manera especial, **dos solicitudes vencidas** sin respuesta al cierre del período, situación que requiere atención prioritaria. Asimismo, las dependencias Jurídica y Facultad Mecánica alcanzaron una oportunidad del 50%. Por su parte, la **Secretaría General** registró un 60% de oportunidad, al presentar tres respuestas fuera de término y una solicitud pendiente de respuesta al cierre del período. Finalmente, Planeación (80%), Vicerrectoría Administrativa y Financiera (85,7%) y Talento Humano (86,7%) también registraron respuestas extemporáneas, por lo que se recomienda que las dependencias revisen y fortalezcan sus controles internos para garantizar la atención oportuna de las solicitudes y evitar la materialización de vencimientos y respuestas extemporáneas.

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

7.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CHAT-GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención a través de los canales telefónico y chat es gestionada inicialmente por el GIT Atención al Ciudadano, quienes desempeñan un papel fundamental en la recepción, orientación y direccionamiento de las solicitudes hacia las dependencias competentes.

Para el caso del canal telefónico, se realiza la atención inicial al ciudadano y, cuando corresponde, la redirección de la solicitud al área responsable. En cuanto al canal chat, se



destaca la disponibilidad de respuestas automáticas inmediatas, lo que permite optimizar los tiempos de atención y mejorar la experiencia del usuario.

Nota: Durante el segundo trimestre, la línea telefónica institucional permaneció fuera de servicio, afectando la atención a los usuarios por este canal. La situación fue reportada oportunamente por el personal de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico dirigido al Coordinador del Grupo, al Vicerrector Administrativo y Financiero y a Gestión de Informática y Telecomunicaciones; sin embargo, al cierre del período no se había recibido respuesta ni se había restablecido el servicio.

Tabla 8 consolidadas de Atención de chat-GIT Atención al Ciudadano.

Tema	Cantidad
Saludo (inicio de conversación)	542
Soporte tecnológico (correo institucional, mesa de ayuda, línea telefónica)	125
Información sobre programas académicos	132
Otros requerimientos específicos	92
Registro y Control (certificados, grados, formularios, documentos, recibos, etc.)	76
Admisiones e inscripciones	61
Trámites académicos (homologaciones, cambios, reintegros, cancelaciones, etc.)	33
IBTI (Pre-ITC, Sexto, Séptimo, Octavo, pensión, etc.)	26
Información institucional y bienestar	20
Bolsa de Empleo y Prácticas	16
Pagos y Tesorería	17
TOTAL	1.124

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron **1.124 interacciones** en el canal de chat institucional. Del total, **542 registros correspondieron a saludos**, los cuales representan el inicio de la conversación y no un requerimiento específico. Las consultas se concentraron principalmente en **información sobre programas académicos, soporte tecnológico y trámites de Registro y Control**, seguidas por solicitudes relacionadas con **admisiones e inscripciones**. Esto evidencia que el chat es utilizado principalmente como un canal de orientación para acceder a los servicios académicos y administrativos de la ETITC.

7.2. SEGUIMIENTO PQRS

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



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 abril y el 30 de junio 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 9 Tipificación por tipo de trámite

Tramite o servicio Requerido	Cantidad
<i>Aplazamiento</i>	2
<i>Certificado de notas</i>	1
<i>Certificados y constancias de estudios</i>	1
<i>Contenido del programa académico</i>	2
<i>Grado de pregrado y posgrado</i>	17
<i>Movilidad académica</i>	1
Otro	81
Requerimientos entes de control	1



Trámites académicos PES	24
Trámites administrativos	47
Trámites IBTI	14
Total	191

6 SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

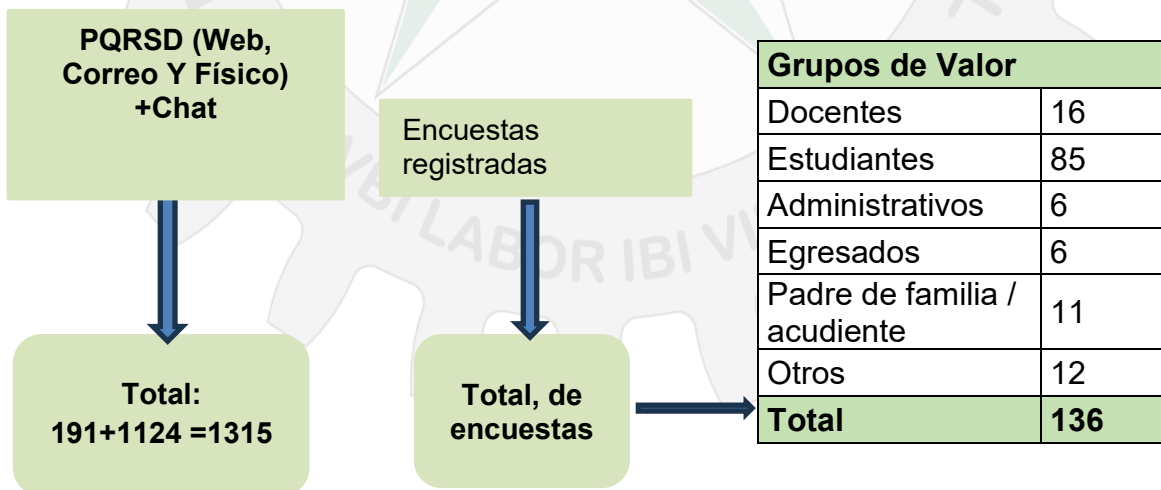
Durante el segundo trimestre de 2026, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio, se informa que **NO se realizaron traslados de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSD) a otras entidades**, toda vez que las solicitudes recibidas fueron de competencia de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC).

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

Durante el segundo trimestre de 2026, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio, la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC) **NO registró solicitudes de acceso a la información pública a las que se les hubiera negado el acceso**, de conformidad con los reportes consolidados del Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC).

8 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 **1,315 interacciones**, el proceso de retroalimentación se consolidó con **136 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.

9 INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

La **Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)**, consciente de la importancia de identificar y reconocer las necesidades, expectativas y percepción de sus grupos de valor frente a los servicios institucionales, dispone de mecanismos que permiten evaluar de manera permanente la calidad de la atención brindada.

En este contexto, la Entidad cuenta con la **Encuesta de Evaluación del Servicio Prestado**, diseñada en la plataforma Microsoft Forms <https://forms.office.com> y asociada al correo institucional de calidad, mediante la cual los ciudadanos, estudiantes, docentes, egresados, padres de familia, personal administrativo y demás grupos de interés pueden evaluar la atención recibida, calificando aspectos relacionados con la calidad de la respuesta, oportunidad, amabilidad y trato recibido.

La información recopilada constituye un insumo fundamental para el seguimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, la medición de la satisfacción de los grupos de valor y la formulación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la prestación de los servicios institucionales.

Nota metodológica: Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 se realizó la actualización de la **Encuesta de Evaluación del Servicio Prestado**, incorporando a partir de mediados del mes de abril las preguntas relacionadas con la **facilidad para acceder al servicio** y el **conocimiento del funcionario para atender la solicitud**. En consecuencia, estas variables presentan un menor número de respuestas en comparación con las demás preguntas de la encuesta, debido a que fueron diligenciadas únicamente por los usuarios que respondieron el instrumento una vez se implementó dicha actualización. Por lo anterior, el análisis de estos resultados se realiza con base en el total de respuestas efectivamente registradas para cada una de estas preguntas.

OBJETIVO:

Presentar los resultados de la medición de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central durante el segundo trimestre de 2026, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la prestación del servicio.

METODOLOGÍA

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



La información se obtuvo mediante la Encuesta de Evaluación del Servicio Prestado, diligenciada voluntariamente por los ciudadanos que recibieron atención a través de los diferentes canales institucionales durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026.

Durante este periodo se recibieron **136 encuestas válidas**, cuyos resultados fueron consolidados y analizados para evaluar aspectos relacionados con la oportunidad, calidad de la respuesta, amabilidad, facilidad de acceso al servicio y conocimiento del funcionario.

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

La participación por grupos de valor fue la siguiente:

Tabla 10 caracterización de encuestados

Grupo de Valor	Cantidad	%
Estudiantes	85	62,5%
Docentes	16	11,8%
Otros	12	8,8%
Padres de familia y/o acudientes	11	8,1%
Administrativos	6	4,4%
Egresados	6	4,4%
Total	136	100%

Los resultados evidencian que los **estudiantes continúan siendo el principal grupo de valor que participa en la medición de la satisfacción**, representando más del 60% del total de las encuestas diligenciadas. Este comportamiento es consistente con la naturaleza misional de la Institución y refleja el interés de la comunidad académica por evaluar la calidad de los servicios recibidos

- **ANÁLISIS POR GRUPOS DE VALOR**

- 1. ESTUDIANTES**

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 participaron 85 estudiantes, equivalentes al 62,5 % del total de las encuestas aplicadas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos evaluados.

- **Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea:**

Tabla 11 respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea

Evaluación	Cantidad	%
------------	----------	---



Excelente	67	78,8%
Buena	13	15,3%
Regular	2	2,4%
Deficiente	3	3,5%

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

- **La oportunidad en la atención recibida:**

Tabla 12 oportunidad en la atención

Evaluación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	70	82,4%
Buena	11	12,9%
Regular	1	1,2%
Deficiente	3	3,5%

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

- **La amabilidad y el trato recibido:**

Tabla 13 amabilidad y el trato recibido

Evaluación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	69	81,2%
Buena	14	16,5%
Regular	0	0,0%
Deficiente	2	2,3%

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

- **Facilidad para acceder al servicio**

Tabla 14 Facilidad para acceder al servicio

Evaluación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	49	77.7%
Buena	9	14.2%
Regular	3	4.7%
Deficiente	2	3.1%

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

- **Nivel de conocimiento del funcionario para atender su solicitud:**

Evaluación	Cantidad	Porcentaje
Muy Alto	51	80.9%
Alto	10	15.8%
Bajo	1	1.5%



Muy bajo	1	1.5%
----------	---	------

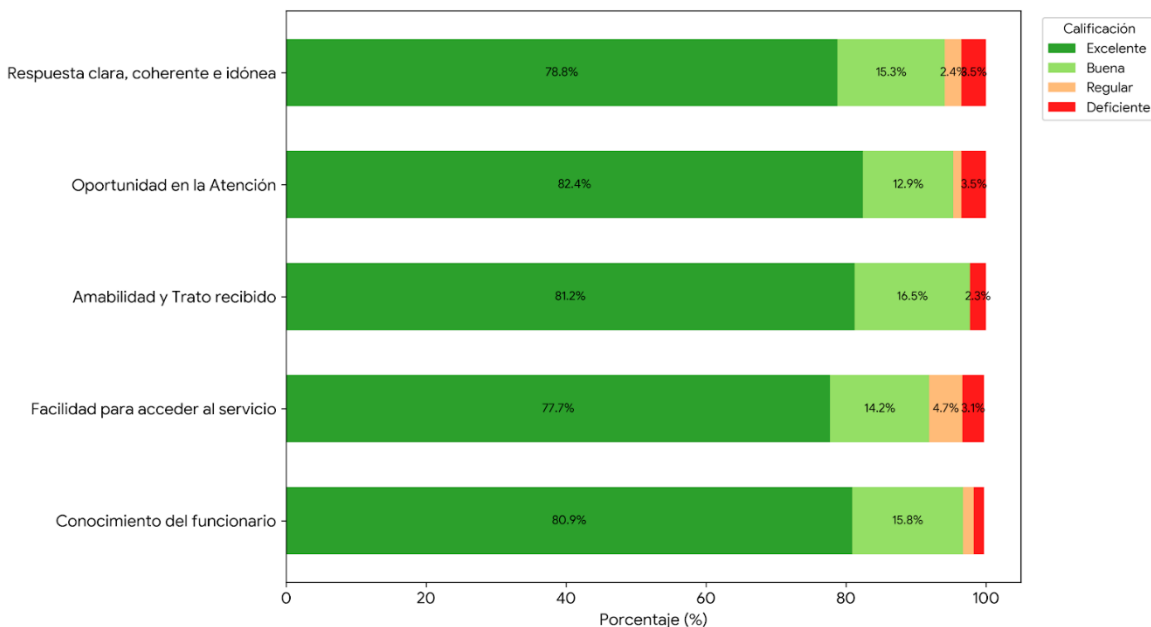
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado segundo Trimestre vigencia 2026

Resultados de la encuesta – Estudiantes

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea	Oportunidad en la Atención	Amabilidad y Trato recibido	Facilidad para acceder al servicio:	conocimiento del funcionario para atender su solicitud
Excelente	78,8%	82,4%	81,2%	77.7%	80.9%
Buena	15,3%	12,9%	16,5%	14.2%	15.8%
Regular	2,4%	1,2%	0,0%	4.7%	1.5%
Deficiente	3,5%	3,5%	2,3%	3.1%	1.5%

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

Evaluación de la Percepción del Servicio al Ciudadano



Gráfica 6 . Percepción Estudiantes.

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



Análisis de resultados

Los resultados obtenidos evidencian una **percepción altamente favorable del servicio** por parte de los estudiantes, observándose una concentración predominante de respuestas en la categoría **"Excelente"** en los tres aspectos evaluados.

En relación con la **claridad, coherencia e idoneidad de la respuesta**, el **94.1 %** de los estudiantes calificó este aspecto satisfactorio, lo que indica que la información suministrada por la Institución satisface las necesidades de la mayoría de los usuarios y facilita la comprensión de los trámites, servicios y solicitudes.

Respecto a la **oportunidad en la atención**, se obtuvo el mejor resultado entre las variables evaluadas, alcanzando un **95.3 %** de valoraciones satisfactorias entre excelente y bueno. Este comportamiento evidencia avances en la eficiencia de los procesos de atención y en el cumplimiento de los tiempos establecidos para brindar orientación y respuesta a los ciudadanos.

En cuanto a la **amabilidad y el trato recibido**, el **97,2 %** de los estudiantes calificó la atención satisfactoriamente entre excelente y bueno, consolidándose como una de las principales fortalezas institucionales. Los resultados reflejan una atención caracterizada por el respeto, la disposición para orientar y el compromiso del personal con la prestación de un servicio de calidad.

Con relación a la **facilidad para acceder al servicio**, los resultados evidencian una **percepción favorable del 91,9 %**, correspondiente a las calificaciones **Excelente y Buena**. Este resultado refleja que la mayoría de los usuarios considera que los canales y mecanismos dispuestos por la Institución facilitan el acceso a los servicios ofrecidos.

En cuanto al **conocimiento del funcionario** para atender la solicitud, se evidencia una percepción positiva del **96,7 %**, lo que demuestra que los usuarios reconocen las competencias, el dominio de la información y la capacidad del personal para brindar orientación adecuada y resolver sus requerimientos de manera efectiva. Este resultado constituye una fortaleza institucional que contribuye a generar confianza y satisfacción en la atención prestada.

En términos generales, el nivel de satisfacción de los estudiantes es del **95% %** en las categorías **Excelente y Buena** en todos los aspectos evaluados, evidenciando una mejora significativa en la percepción del servicio y un adecuado desempeño de los procesos que interactúan con este grupo de valor.

Oportunidades de mejora y observaciones



De acuerdo con las respuestas registradas en la pregunta "**¿Qué aspectos sugiere usted para mejorar nuestro servicio?**", las principales oportunidades de mejora se concentran en los siguientes aspectos:

- Continuar fortaleciendo la oportunidad en la respuesta a las solicitudes académicas y administrativas.
- Continuar promoviendo el uso de lenguaje claro en las respuestas institucionales.
- Mantener estrategias que faciliten el acceso oportuno a la información.

En relación con la pregunta "**¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?**", los estudiantes destacaron principalmente:

- La amabilidad del personal.
- La disposición para orientar y resolver inquietudes.
- La claridad en la información suministrada.
- La atención oportuna.
- El compromiso institucional con la comunidad académica.

En conclusión, la percepción de los estudiantes frente al servicio prestado durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 evidencia un **alto nivel de satisfacción**, consolidando como fortalezas institucionales la calidad de la atención, el trato respetuoso y la oportunidad en las respuestas. No obstante, se recomienda mantener las acciones de mejora continúa encaminadas a fortalecer la eficiencia de los procesos y garantizar la sostenibilidad de estos resultados positivos.

.1 DOCENTES

Para el período evaluado, participaron **16 docentes**, quienes representan el **11,8 % del total de las encuestas diligenciadas**.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en los aspectos evaluados.

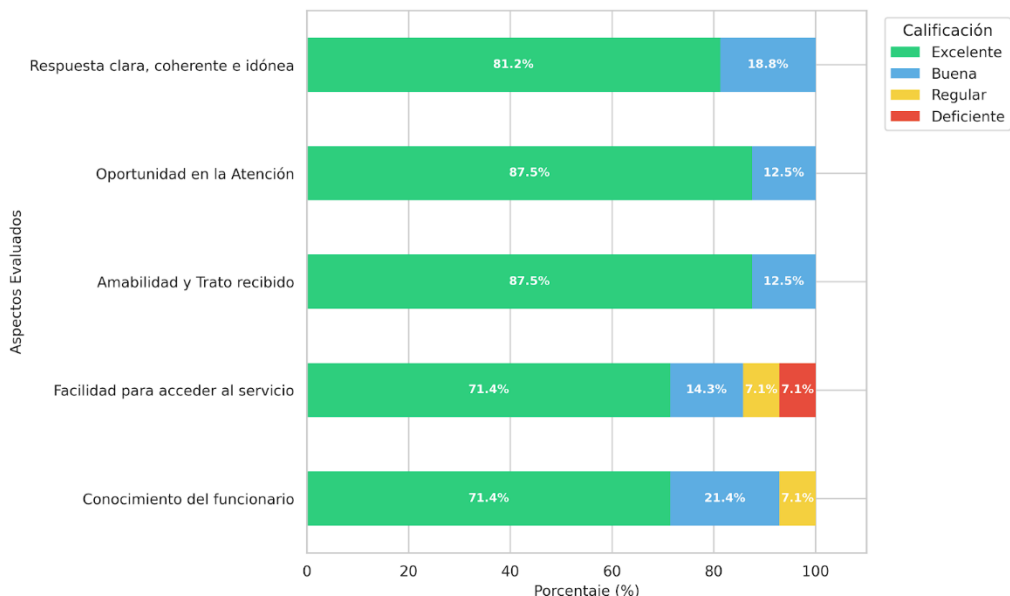
Resultados de la encuesta – Docentes

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea		Oportunidad en la Atención		Amabilidad y Trato recibido		Facilidad para acceder al servicio:		conocimiento del funcionario para atender su solicitud	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Excelente	13	81.25%	14	87.50%	14	87.5%	10	71.43%	10	71.43%
Buena	3	18.75%	2	12.50%	2	12.5%	2	14.29%	3	21.43%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	1	7.14%	1	7.14%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	1	7.14%	0	0%

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



Distribución Porcentual de la Evaluación de Satisfacción



Gráfica 7. Percepción Docentes.

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

Análisis de resultados

Los resultados evidencian una percepción altamente positiva del servicio prestado a los docentes, observándose que la totalidad de las respuestas se concentran en las categorías **Excelente** y **Buena**, sin registrarse valoraciones en los niveles **Regular** o **Deficiente**.

En cuanto a la **claridad, coherencia e idoneidad de la respuesta**, el **100** calificó este aspecto como satisfactorio, lo que refleja que la información suministrada responde adecuadamente a las necesidades y requerimientos presentados por este grupo de valor.

Respecto a la **oportunidad en la atención**, el **100 %** de los docentes manifestó que el servicio fue excelente y bueno, evidenciando un adecuado cumplimiento en los tiempos de atención y respuesta.

En relación con la **amabilidad y el trato recibido**, se mantiene el mismo comportamiento observado en la oportunidad de atención, consolidándose como una de las principales fortalezas del servicio prestado.



Los resultados permiten concluir que existe un alto nivel de satisfacción por parte del personal docente, reflejando el compromiso institucional con una atención eficiente, respetuosa y orientada a satisfacer las necesidades de este grupo de interés.

Oportunidades de mejora y observaciones

Las observaciones registradas por los docentes evidencian un nivel de satisfacción favorable frente al servicio recibido.

En la pregunta relacionada con los aspectos que desean resaltar del servicio recibido, los docentes destacaron principalmente la disposición del personal, la calidad de la atención y el acompañamiento brindado durante los diferentes procesos institucionales.

3. EGRESADOS

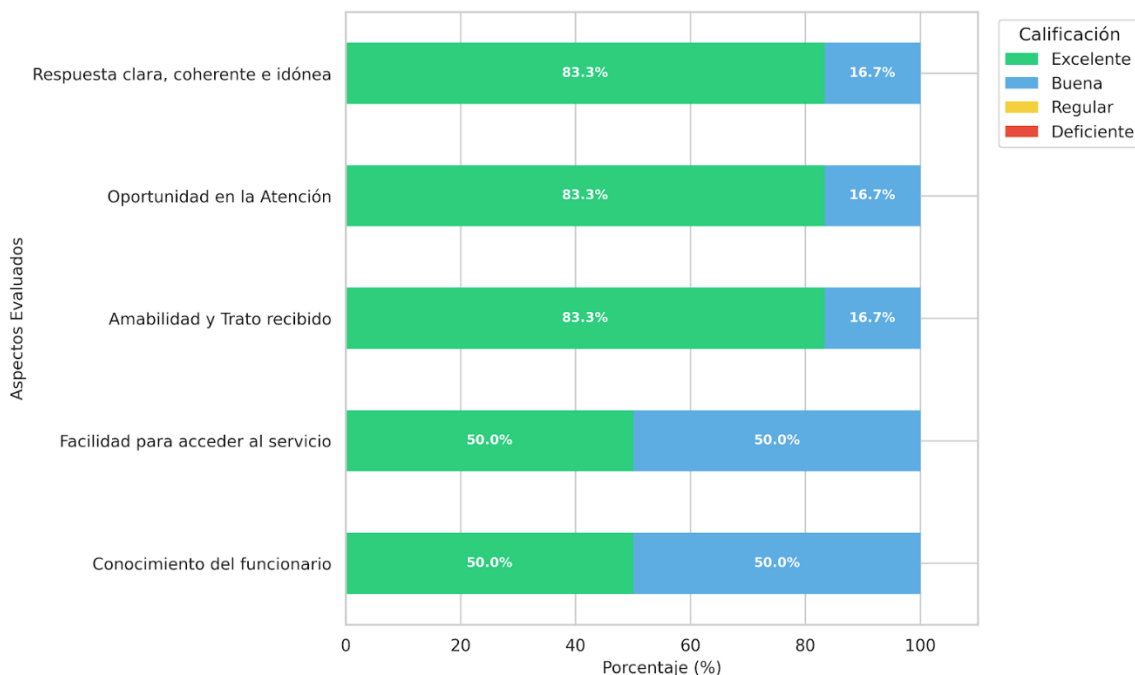
Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 participaron 6 egresados, quienes representan el 4,4 % del total de las encuestas aplicadas.

Resultados de la encuesta - Egresados

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea		Oportunidad en la Atención		Amabilidad y Trato recibido		Facilidad para acceder al servicio:		conocimiento del funcionario para atender su solicitud	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Excelente	5	83.3%	5	83.3%	5	83.3%	2	50%	2	50%
Buena	1	16.7%	1	16.7%	1	16.7%	2	50%	2	50%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%



Distribución Porcentual de la Evaluación de Satisfacción (Nuevos Datos)



Gráfica 8. Percepción egresados

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

Análisis de resultados – Egresados

Los resultados obtenidos reflejan una percepción ampliamente favorable frente al servicio prestado por la Institución. El 83,3 % de los egresados calificó como excelente la claridad de la información, la oportunidad en la atención y la amabilidad del personal, mientras que el 16,7 % otorgó una valoración de buena en los tres aspectos evaluados lo que evidencia una percepción positiva del 100%

No se registraron calificaciones en los niveles regular o deficiente, situación que evidencia un adecuado nivel de satisfacción y confianza en los procesos de atención institucional.

Aunque el número de participantes es reducido, los resultados constituyen un referente positivo sobre la calidad del servicio brindado a este grupo de valor.

Oportunidades de mejora y observaciones

Se recomienda incentivar una mayor participación de este grupo en futuras mediciones de



satisfacción, con el fin de contar con información más representativa para la toma de decisiones.

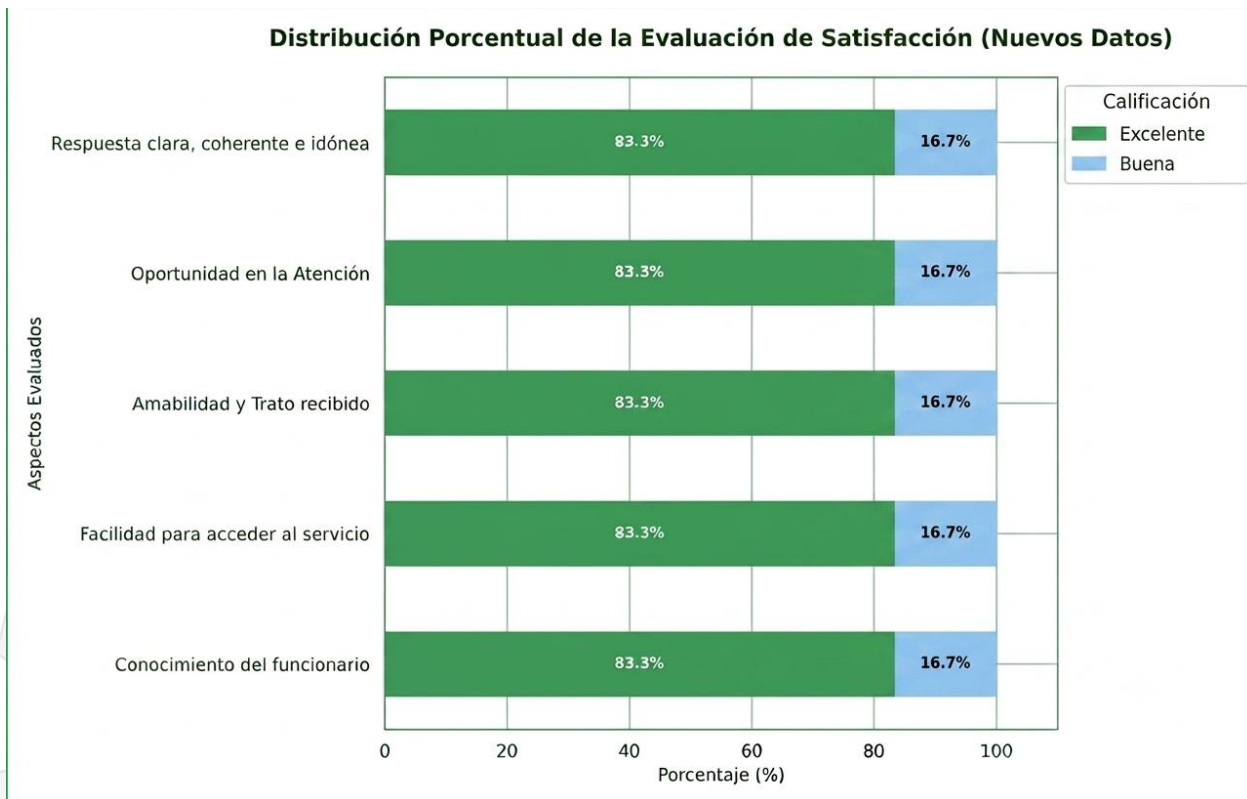
4. ADMINISTRATIVOS

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 participaron 6 servidores administrativos, equivalentes al 4,4 % del total de las encuestas diligenciadas.

Resultados de la encuesta –Administrativos

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea		Oportunidad en la Atención		Amabilidad y Trato recibido		Facilidad para acceder al servicio:		conocimiento del funcionario para atender su solicitud	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Excelente	5	83.3%	5	83.3%	5	83.3%	5	83.3%	5	83.3%
Buena	1	16.7%	1	16.7%	1	16.7%	1	16.7%	1	16.7%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

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



Gráfica 9. Percepción Docentes. Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre vigencia 2026

Análisis de resultados – Administrativos

La percepción de los servidores administrativos frente al servicio recibido es altamente favorable, registrándose un 83,3 % de valoraciones en la categoría excelente y un 16,7 % en la categoría buena para los cinco criterios evaluados lo que evidencia una percepción positiva del 100%

Los resultados evidencian que la atención brindada se caracteriza por la claridad en la información, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y un trato respetuoso y cordial por parte de los funcionarios.

No se presentaron valoraciones negativas, lo que demuestra un adecuado desempeño de los procesos responsables de la atención y orientación a este grupo de valor.

Oportunidades de mejora y observaciones

Con el propósito de mantener los resultados alcanzados, se recomienda:

1. Continuar fortaleciendo la cultura de servicio al ciudadano.
2. Promover espacios de capacitación en lenguaje claro y atención incluyente.



3. Mantener estrategias de mejora continua orientadas a garantizar respuestas oportunas y de calidad.

Las observaciones registradas resaltan la disposición del personal para orientar a los usuarios y la calidad del servicio recibido, aspectos que fortalecen la percepción positiva de la gestión institucional.

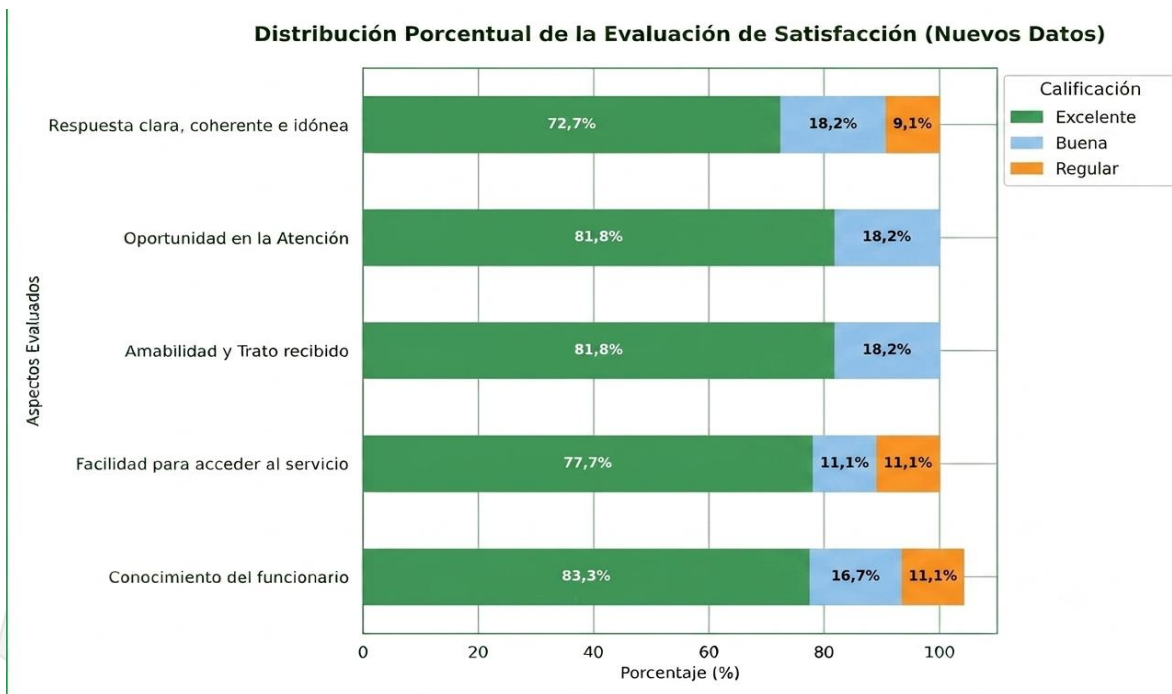
5. PADRES DE FAMILIA O ACUDIENTES

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 participaron 11 padres de familia y/o acudientes, quienes representan el 8,1 % del total de las encuestas diligenciadas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en los aspectos evaluados.

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea		Oportunidad en la Atención		Amabilidad y Trato recibido		Facilidad para acceder al servicio:		conocimiento del funcionario para atender su solicitud	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Excelente	8	72,7%	9	81,8%	9	81,8%	7	77.7%	5	55.5%
Buena	2	18,2%	2	18,2%	2	18,2%	1	11.1%	3	33.3%
Regular	1	9,1%	0	0%	0	0%	1	11.1%	1	11.1%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

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



Gráfica 10. Percepciones padres de familia
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado en el segundo Trimestre vigencia 2026

Análisis de resultados – Padres de Familia y/o Acudientes

Los resultados evidencian una percepción altamente favorable frente al servicio recibido por parte de este grupo de valor. Más del 90 % de las respuestas se concentran en las categorías Excelente y Buena para los tres aspectos evaluados, destacándose especialmente la oportunidad en la atención y la amabilidad del personal.

En relación con la claridad, coherencia e idoneidad de la respuesta, el 72,7 % calificó este aspecto como excelente y el 18,2 % como bueno. Solo se registró una valoración en la categoría regular, situación que representa una oportunidad de mejora para continuar fortaleciendo la calidad de la información suministrada.

La oportunidad en la atención obtuvo una valoración excelente del 81,8 %, mientras que el 18,2 % restante la calificó como buena, lo cual refleja un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Institución.

Respecto a la amabilidad y trato recibido, los resultados mantienen la misma tendencia positiva, evidenciando el compromiso del personal con la prestación de un servicio respetuoso, oportuno y orientado al ciudadano.



En relación con la **facilidad para acceder al servicio**, los resultados evidencian una percepción altamente favorable por parte de los padres de familia y/o acudientes. El **88,8 %** de los participantes calificó este aspecto entre las categorías **Excelente y Buena**, lo que demuestra que los mecanismos y canales de atención implementados por la Institución facilitan el acceso a los servicios y permiten una interacción eficiente con los ciudadanos.

No obstante, el **11,1 %** de las respuestas se ubicó en la categoría **Regular**, aspecto que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la accesibilidad de los servicios, optimizando los canales de atención y promoviendo estrategias que faciliten aún más la interacción de los usuarios con la Institución.

Respecto al **conocimiento del funcionario para atender la solicitud**, los resultados reflejan una percepción positiva frente a las competencias del personal encargado de brindar la atención. El **88,8 %** de los padres de familia y/o acudientes calificó este aspecto entre las categorías **Excelente y Buena**, evidenciando confianza en la capacidad de los funcionarios para orientar, resolver inquietudes y suministrar información clara y pertinente. Aunque no se registraron valoraciones en la categoría **Deficiente**, el **11,1 %** de las respuestas se ubicó en la categoría **Regular**, lo que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las competencias del personal mediante procesos permanentes de capacitación y actualización, con el propósito de mantener altos estándares de calidad en la atención al ciudadano.

Oportunidades de mejora y observaciones

De acuerdo con las observaciones registradas, se recomienda:

- Mantener información clara y oportuna sobre procesos académicos y administrativos.
- Fortalecer la accesibilidad a los canales de atención, facilitando el acceso de los padres de familia a la información y a los servicios institucionales.
- Continuar desarrollando procesos de capacitación y actualización para los funcionarios que atienden al ciudadano, con el fin de fortalecer sus competencias y conocimientos sobre los trámites, servicios y procedimientos institucionales.

Las respuestas relacionadas con los aspectos positivos del servicio destacan principalmente la disposición del personal para orientar, la cordialidad en la atención y la claridad de la información suministrada.

6 OTROS

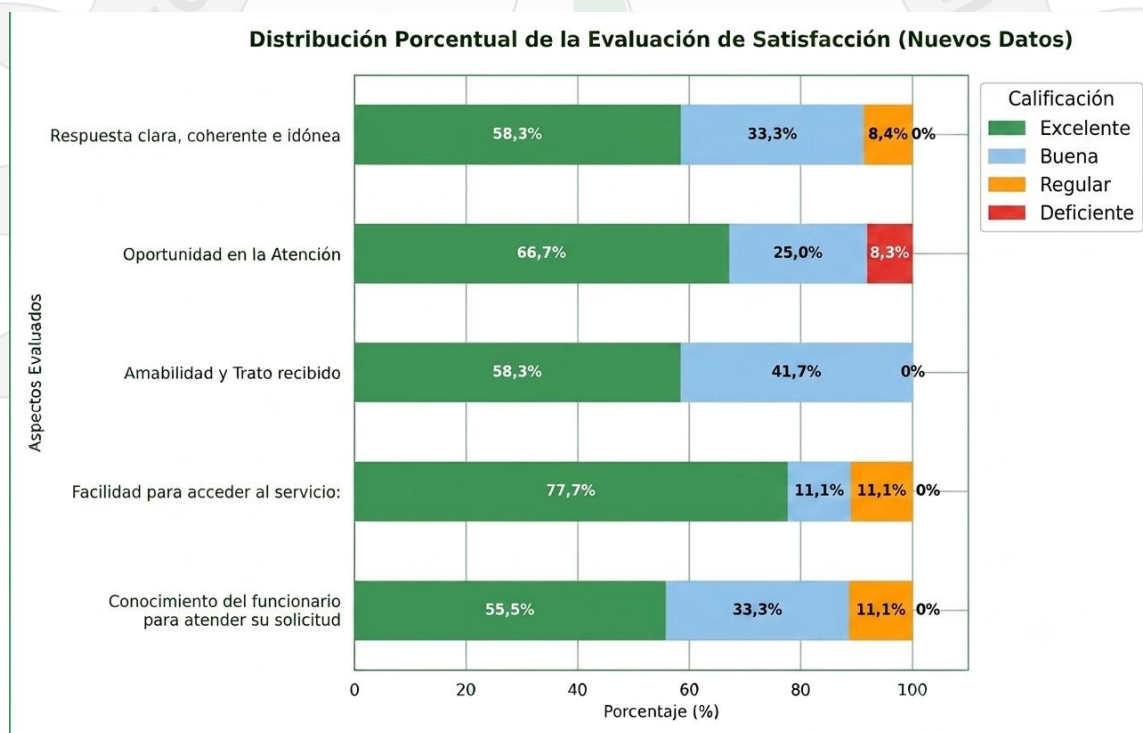
Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 participaron 12 ciudadanos clasificados en la categoría Otros, quienes representan el 8,8 % del total de las encuestas diligenciadas.



Resultados de la encuesta –Otros

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea		Oportunidad en la Atención		Amabilidad y Trato recibido		Facilidad para acceder al servicio:		conocimiento del funcionario para atender su solicitud	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Excelente	7	58,3%	8	66,7%	7	58,3%	8	77,7%	7	55,5%
Buena	4	33,3%	3	25,0%	5	41,7%	1	11,1%	3	33,3%
Regular	1	8,4%	0	0%	0	0%	1	11,1%	1	11,1%
Deficiente	0	0%	0	8,3%	0	0%	1	0%	0	0%

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



Gráfica 11. Percepción de otros

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Trimestre vigencia 2026



Análisis de resultados – Otros

Los resultados obtenidos evidencian una **percepción favorable del servicio prestado**, concentrándose la mayoría de las respuestas en las categorías **Excelente** y **Buena** en los aspectos evaluados.

En cuanto a la **respuesta clara, coherente e idónea**, el **91,6 %** de los participantes calificó este aspecto entre las categorías **Excelente** y **Buena**, lo que refleja que la información suministrada por la Institución respondió de manera adecuada a las necesidades de los usuarios. No obstante, se registró un **8,4 %** de respuestas en la categoría **Regular**, lo que representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la claridad y precisión de la información brindada.

Respecto a la **oportunidad en la atención**, el **91,7 %** de los ciudadanos calificó este aspecto entre **Excelente** y **Buena**, evidenciando una percepción positiva frente a los tiempos de respuesta. Sin embargo, se presentó un **8,3 %** de valoración en la categoría **Deficiente**, situación que constituye una oportunidad para fortalecer el seguimiento a los tiempos de atención y garantizar respuestas oportunas en todos los casos.

En relación con la **amabilidad y trato recibido**, el **100 %** de las respuestas se concentró en las categorías **Excelente** y **Buena**, resultado que demuestra el compromiso de los funcionarios con la prestación de un servicio respetuoso, cordial y orientado a las necesidades de los ciudadanos.

Los resultados relacionados con la **facilidad para acceder al servicio** evidencian una percepción favorable por parte de los ciudadanos pertenecientes al grupo **Otros**, registrándose que el **100 %** de las respuestas se ubicó en las categorías **Excelente** y **Buena**, lo que demuestra que los mecanismos y canales de atención implementados por la Institución permiten a los usuarios acceder de manera adecuada a los servicios ofrecidos.

En cuanto al **conocimiento del funcionario para atender la solicitud**, los resultados muestran igualmente una percepción altamente favorable, toda vez que el **100 %** de las respuestas se concentró en las categorías **Excelente** y **Buena**.

Lo anterior evidencia la confianza de los ciudadanos en las competencias y conocimientos del personal encargado de la atención, destacándose la capacidad para orientar adecuadamente las solicitudes y brindar información clara, pertinente y oportuna.

Oportunidades de mejora:

- 5 Reforzar el seguimiento a los tiempos de atención y respuesta, con el fin de disminuir las valoraciones registradas en las categorías **Regular** y **Deficiente** relacionadas con la oportunidad del servicio.
- 6 Mantener las buenas prácticas asociadas a la amabilidad, el respeto y la orientación brindada por los funcionarios, aspecto que fue valorado positivamente por los participantes.
- 7 Continuar desarrollando procesos de capacitación y actualización dirigidos a los funcionarios que prestan atención al ciudadano, con el propósito de fortalecer sus



competencias técnicas, el conocimiento de los trámites y servicios institucionales, y la aplicación de los principios de servicio al ciudadano y lenguaje claro.

PERCEPCIÓN GENERAL DEL USUARIO

Evaluación	Respuesta clara, coherente e idónea	Oportunidad en la Atención	Amabilidad y Trato recibido	Facilidad para acceder al servicio:	conocimiento del funcionario para atender su solicitud
Excelente	76,5 %	79,4 %	76,5 %	75,0 %	73,3 %
Buena	15,4 %	14,0 %	18,4 %	15,7 %	20,0 %
Excelente + Buena	91,9 %	93,4 %	94,9 %	90,7 %	93,3 %
% Satisfacción	92.84%				

Los resultados de la Encuesta de Evaluación del Servicio Prestado del segundo trimestre de 2026 evidencian un **índice general de satisfacción del 92,84 %**, reflejando una percepción altamente favorable por parte de los grupos de valor. Todos los criterios evaluados alcanzaron niveles de satisfacción superiores al 90 %, destacándose la **amabilidad y el trato recibido (94,9 %)**, seguida de la **oportunidad en la atención (93,4 %)**. Estos resultados demuestran el compromiso institucional con la prestación de un servicio de calidad, oportuno y orientado al ciudadano.

14. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026, se registraron **66 felicitaciones** en el Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC). Estas fueron recopiladas a partir de las respuestas de la encuesta de satisfacción, específicamente de la pregunta "**¿Desea destacar o felicitar la atención recibida?**", así como de los comentarios consignados en el campo "**Puede dejar un mensaje de felicitación destacando su experiencia con la atención recibida**".

Tabla 16 Felicitaciones por área

FELICITACIONES				
ÁREA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Atención al ciudadano	0	8	6	14
Bienestar Universitario	0	23	6	29
Comunicaciones/Rectoría	0	2	0	2
Coordinación Especializaciones	0	0	1	1



Extensión y Proyección Social	0	1	0	1
Facultad Electromecánica	0	2	0	2
Facultad Mecánica	0	0	1	1
Facultad Procesos Industriales	0	1	0	1
Facultad Sistemas	0	3	0	3
Gestión IT/Mesa de Ayuda	0	0	1	1
IBTI	0	1	0	1
Planeación/Calidad	0	1	0	1
Registro y Control	0	2	0	2
Talento Humano	0	1	1	2
Tesorería	0	0	1	1
Vicerrectoría Académica	0	1	1	2
Vicerrectoría Administrativa y financiera	0	2	0	2
TOTAL	0	48	18	66

15. 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:**

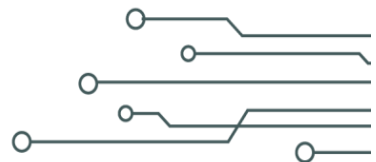
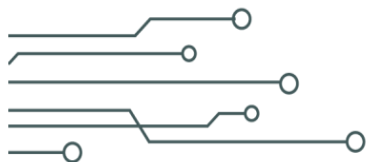
Mantener un canal activo de comunicación con las diferentes dependencias para informar oportunamente sobre la actualización de trámites y procedimientos institucionales.

- **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.

- **Actualización de las preguntas frecuentes:**

Dado que la mayoría de las peticiones son de "Interés General" 84%), 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.

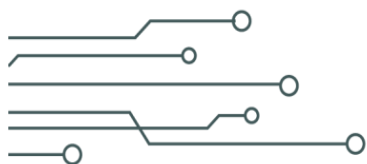


Esto reduciría el volumen de peticiones básicas y permitiría al equipo enfocarse en casos complejos.

- **Fortalecimiento de la oportunidad en la atención de las PQRSD:**

Se recomienda a los líderes de las dependencias fortalecer la gestión oportuna de las PQRSD, priorizando la atención y respuesta de las solicitudes dentro de los términos legales establecidos, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y brindar una atención oportuna a la ciudadanía.





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

