



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



SC-CER733050



SI-CER733052



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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



TERCER TRIMESTRE DE 2022

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



SC-CER733050



SI-CER733052



TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
5. SOLICITUDES RECIBIDAS	4
5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN	4
5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA	5
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO	7
5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	8
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRS	9
5.6 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE CHAT	10
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	12
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	13
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES	13
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO	13
10. FELICITACIONES	22
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS	22
12. RECOMENDACIONES	23



SC-CER733050



SI-CER733052



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, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2022.

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 realizadas por 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 y 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 y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

3. ALCANCE

El propósito es evidenciar la atención a de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por la ciudadanía ante la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía de la ETITC, durante el periodo comprendido desde el recibidas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022.



SC-CER733050



SI-CER733052



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 entre el recibidas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022, un total de 186 PQRSD radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

El radicado 0635-RC-2022 no se tiene en cuenta como PQRSD, ya que fue una prueba que se realizó en el aplicativo SIAC.

Un usuario registró el radicado 0504-RC-2022 como una PQRSD, la cual tiene el valor de felicitación, por lo que, la entidad no la clasifica como PQRSD.

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 la ciudadanía presente 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

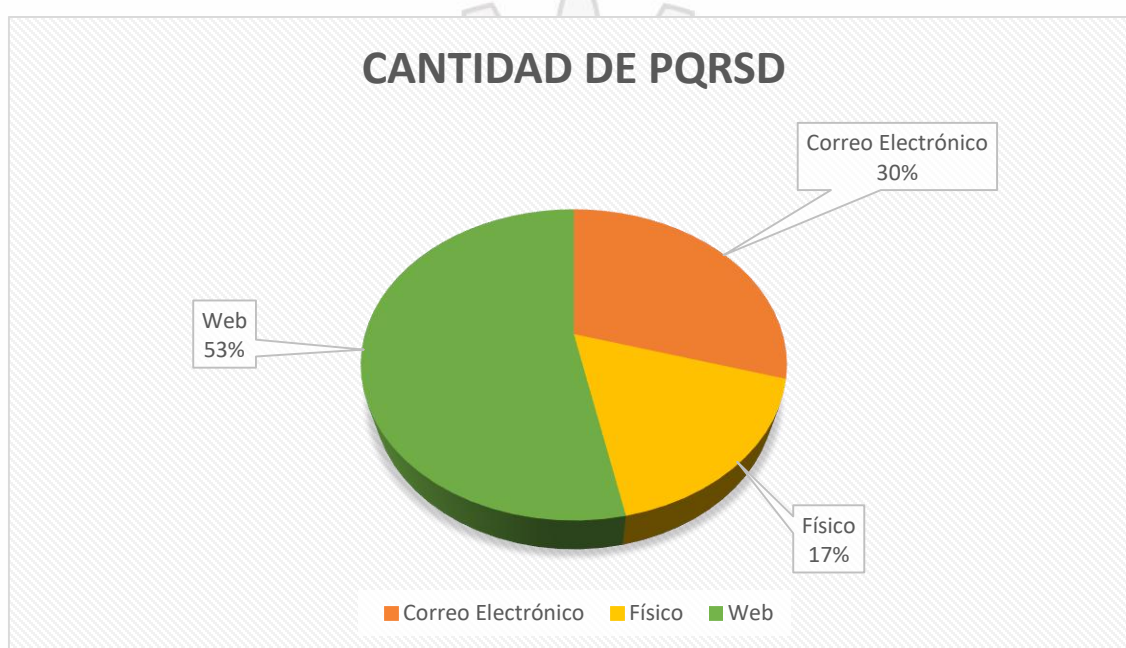
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



el canal Web con un porcentaje del 53%, seguido el correo electrónico con un 30% y del canal físico con el 17% del total.

PQRSD POR CANALES DEL TERCER TRIMESTRE DE 2022

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	13	25	17	55
Físico	8	9	15	32
Web	15	53	31	99
TOTAL	36	87	63	186



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 julio y el 30 de septiembre 2022, son: Facultad de Sistemas con el 37% (68), del total de peticiones recibidas, seguida del área de Talento Humano con una participación del 10% (19) y el área de Registro Y Control, reflejando el 10% (18) del total de las peticiones recibidas.

N/A: Son las gestiones que realiza atención al ciudadano, que no corresponden a PQRSD.

A continuación, se presenta el total las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones recibidas durante el trimestre.

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

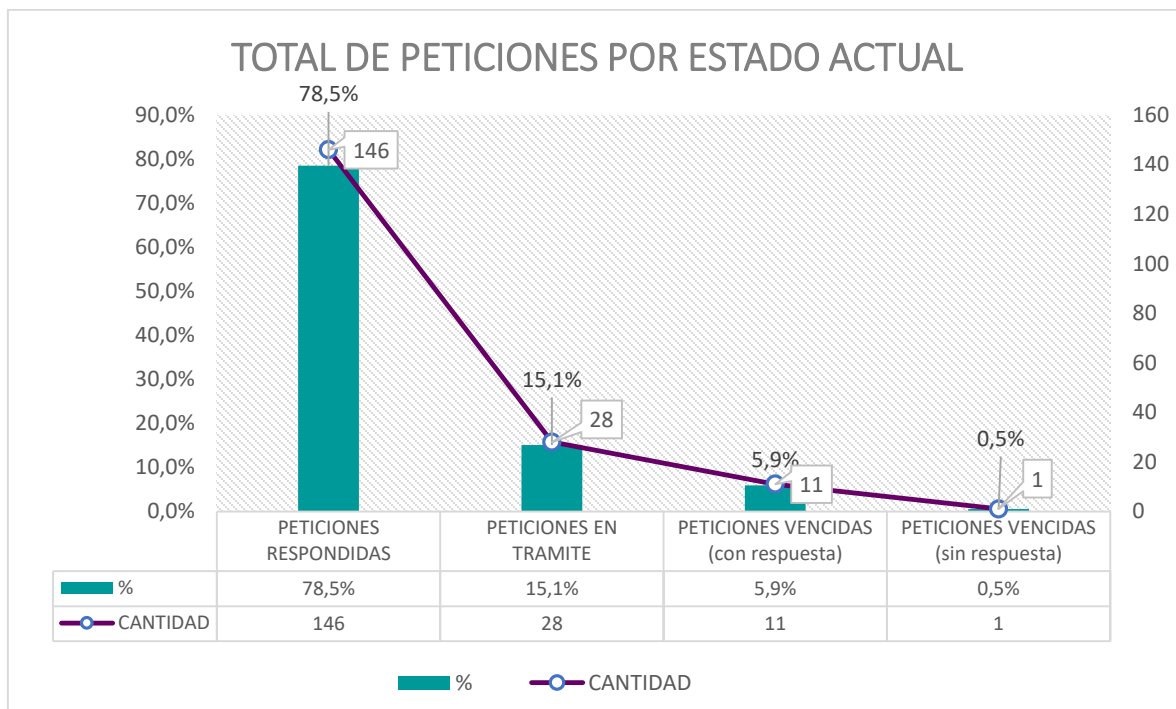


PETICIONES POR DEPENDENCIA CON TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS (con respuesta)	PETICIONES VENCIDAS (sin respuesta)	N/A			% DE PARTICIPACION
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Asuntos Disciplinarios	2	1	1						1%
Atención al Ciudadano	0							4	0%
Bienestar Universitario	3	1	1	1		1	7	93	2%
Bolsa de empleo	4	3	1				1	3	2%
Conexión no específica	0							40	0%
Contabilidad	0						1		0%
Coordinación Especializaciones	1	1						3	1%
Extensión y Proyección Social	1	1					1	25	1%
Facultad Electromecánica	4	2	1	1		4	2	15	2%
Facultad Mecánica	4	3	1			2	1	6	2%
Facultad Mecatrónica	2	2				1		12	1%
Facultad Procesos Industriales	3	3				1	1	5	2%
Facultad Sistemas	68	61	5	2		3		27	37%
Facultades PES	0							23	0%
Gestión Ambiental	1				1				1%
Gestión de Informática y Comunicaciones	1	1					3	18	1%
Gestión Documental	2		2				2		1%
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	14	9	4	1		12	2	254	8%
Jurídica	2	1	1						1%
Planeación	1	1							1%
Rectoría	4	2	1	1			1		2%
Registro y Control	18	17		1		3		215	10%
Secretaría General	1			1				7	1%
Seguridad Digital	1	1					3		1%
Talento Humano	19	11	5	3			3	3	10%
Tesorería	16	15	1			1	1	29	9%
Vicerrectoría Académica	7	5	2			1		80	4%
Vicerrectoría Administrativa	6	4	2					2	3%
Vicerrectoría de Investigación	1	1					1	1	1%
TOTAL	186	146	28	11	1	29	30	865	100%

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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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

5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022, fue Petición General con un 63% (117); Quejas con el 16% (30); Sugerencias con una participación de 10% (19); seguida petición de documentación o información con 8% (15); Denuncia con 2% equivalente a (3) y finalizando con reclamos 1% con un equivalente de (2).

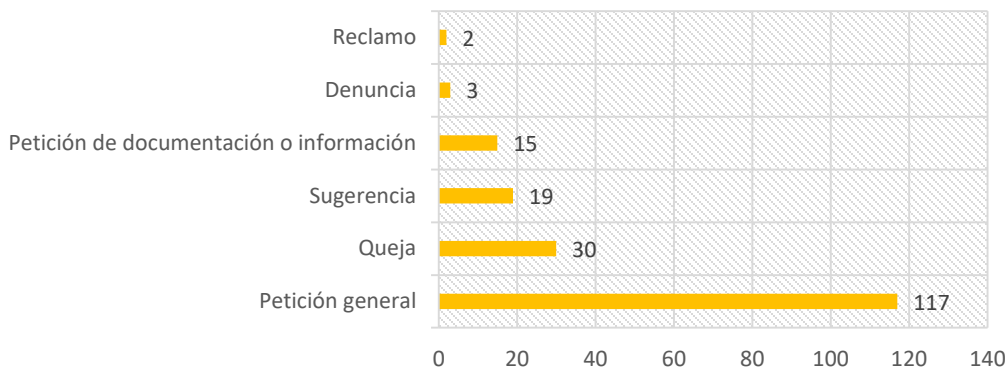
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición general	23	54	40	117
Queja	5	16	9	30
Sugerencia	2	13	4	19
Petición de documentación o información	5	4	6	15
Denuncia			3	3
Reclamo	1		1	2
TOTAL	36	87	63	186

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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



CANTIDAD DE PETICIONES POR REQUERIMIENTO



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

5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, denuncias y sugerencia presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022.

QUEJAS

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Bienestar Universitario			1	1
Bolsa de empleo			1	1
Facultad Electromecánica			1	1
Gestión de Informática y Comunicaciones		1		1
Gestión Documental			1	1
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI		2	2	4
Planeación			1	1
Rectoría	1			1
Registro y Control	1	2	1	4
Tesorería	1	6	1	8
Vicerrectoría Académica	2	1		3
Vicerrectoría Administrativa		3		3
Vicerrectoría de Investigación		1		1
Total general	5	16	9	30

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

De la cantidad total de 30 QUEJAS interpuestas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022; al finalizar el trimestre, 25 fueron respondidas a tiempo, 5 se encuentran en trámite.

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



RECLAMOS

DEPENDENCIA	JULIO	SEPTIEMBRE	Total general
Rectoría		1	1
Registro y Control	1		1
Total general	1	1	2

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

De la cantidad total de 2 RECLAMOS interpuestos entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022; al finalizar el trimestre 1 fue respondido a tiempo, quedando 1 en trámite.

SUGERENCIAS

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Bienestar Universitario		1		1
Extensión y Proyección Social		1		1
Facultad Mecatrónica		2		2
Facultad Procesos Industriales	1			1
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI		1	2	3
Rectoría	1			1
Registro y Control		2	1	3
Seguridad Digital		1		1
Tesorería		5		5
Vicerrectoría Académica			1	1
Total general	2	13	4	19

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

De la cantidad total de 19 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022; al finalizar el trimestre, del total: 16 fueron respondidas a tiempo, 2 se encuentran en trámite y 1 fue respondida fuera de tiempo.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1 de julio y el 30 de septiembre 2022, del total de 186 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 28 se encuentran en trámite, y 146 fueron respondidas a tiempo, 11 peticiones respondidas fuera de tiempo y 1 vencida sin respuesta, en atención a los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de septiembre de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRS

A continuación, se presenta la tipificación de los 63 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022, a partir de la diferentes PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

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



TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRS

TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	10
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	2
Certificados ingresos y retenciones	2
Certificados y constancias de estudios	7
Contenido del programa académico	0
Correos - mesa de ayuda	2
Grado de pregrado y posgrado	27
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	2
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	4
Reingreso a un programa académico	0
Solicitudes no específicas	0
Trámites Bachillerato	7
TOTAL, PETICIONES	63

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

5.5 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 865 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022:

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



REGISTRO DE CHAT MENSUAL POR DEPENDENCIAS

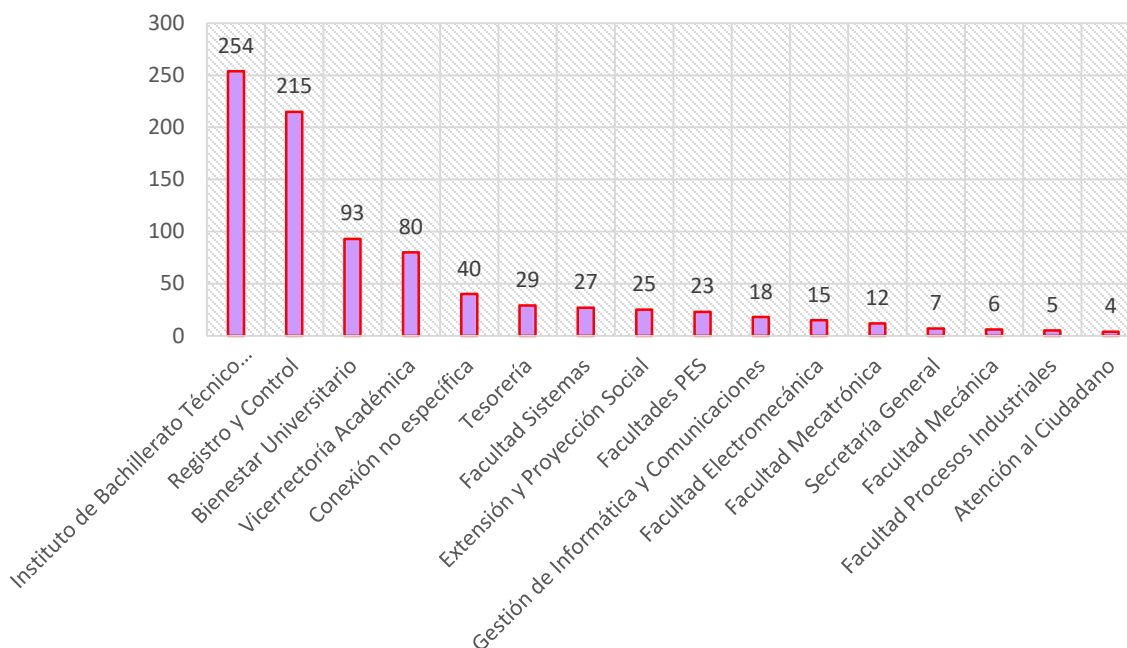
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Atención al Ciudadano	2	1	1	4
Bienestar Universitario	70	10	13	93
Bolsa de empleo	2	1		3
Coordinación Especializaciones	2		1	3
Extensión y Proyección Social	19	4	2	25
Facultad Electromecánica		11	4	15
Facultad Mecánica		3	3	6
Facultad Mecatrónica		6	6	12
Facultad Procesos Industriales		3	2	5
Facultad Sistemas	3	9	15	27
Facultades PES	22	1		23
Gestión de Informática y Comunicaciones		16	2	18
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	23	149	82	254
Registro y Control	106	26	83	215
Secretaría General	2	3	2	7
Talento Humano	1	2		3
Tesorería	18	6	5	29
Vicerrectoría Académica	26	23	31	80
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			2	2
Vicerrectoría de Investigación			1	1
Conexión no específica	6	11	23	40
TOTAL	296	274	255	825

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

*Una solicitud no específica es la atención a un usuario mediante el chat, que no representa ninguna petición de información, sin embargo, se cuenta como gestión de atención al ciudadano.



CHAT TERCER TRIMESTRE 2022



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

Para el mes de julio de 2022, se reflejan 302 solicitudes por parte de la ciudadanía y los diferentes grupos de valor. El área con mayor cantidad de 254 consultas fue relacionada con la gestión de Registro y Control a cerca de entrega de documentos de los aspirantes al segundo semestre de los Programas de Educación Superior y la descarga del formulario de inscripción seguido del área de Bienestar Universitario con 70 consultas, correspondientes a información sobre inducción para los admitidos de los Programas de Educación Superior.

En el mes de agosto de 2022, el área con mayores consultas se relaciona con el Instituto de Bachillerato Técnico Industrial – IBTI, equivalente a 149, en las cuales solicitaban información sobre las inscripciones para ingreso a bachillerato en 2023.

Para el mes de septiembre de 2022 se refleja un total de 83 solicitudes relacionadas con el área de Registro y Control, en las cuales los interesados solicitaron la validación de los aspirantes inscritos en el proceso de admisiones 2023.



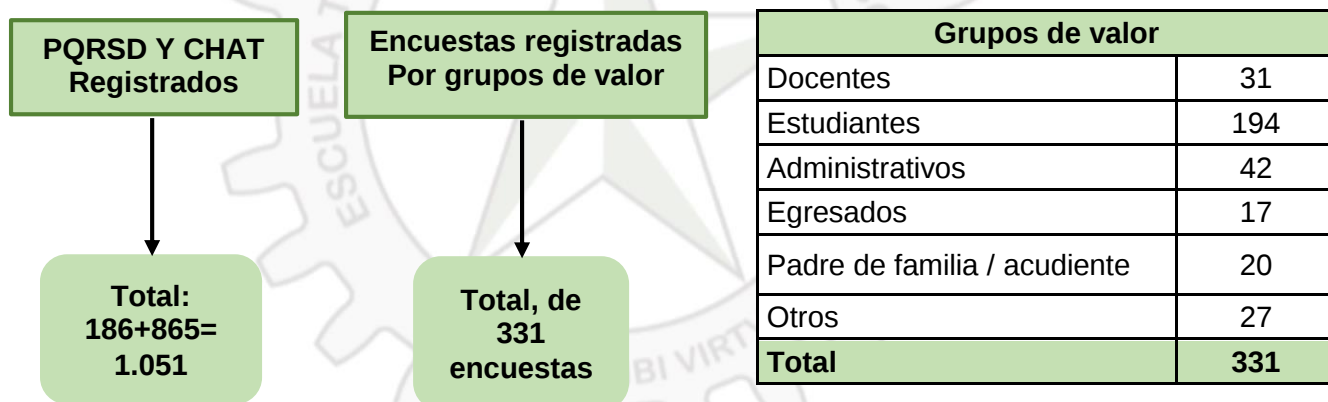
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022, del total de PQRSD no se presenta ningún trámite por traslado por competencia.

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

Para el trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022, 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 331 encuestas de evaluación del servicio.

9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

Para la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central es importante conocer la percepción de la satisfacción del servicio prestado, el cual se evalúa a partir de una encuesta que se encuentra en el enlace <https://cutt.ly/agcZlql>, donde las diferentes partes interesadas pueden evaluar e indicar aspectos a resaltar e incluir las oportunidades en las cuales se puede mejorar, a partir del servicio recibido.



SG-CERT733090

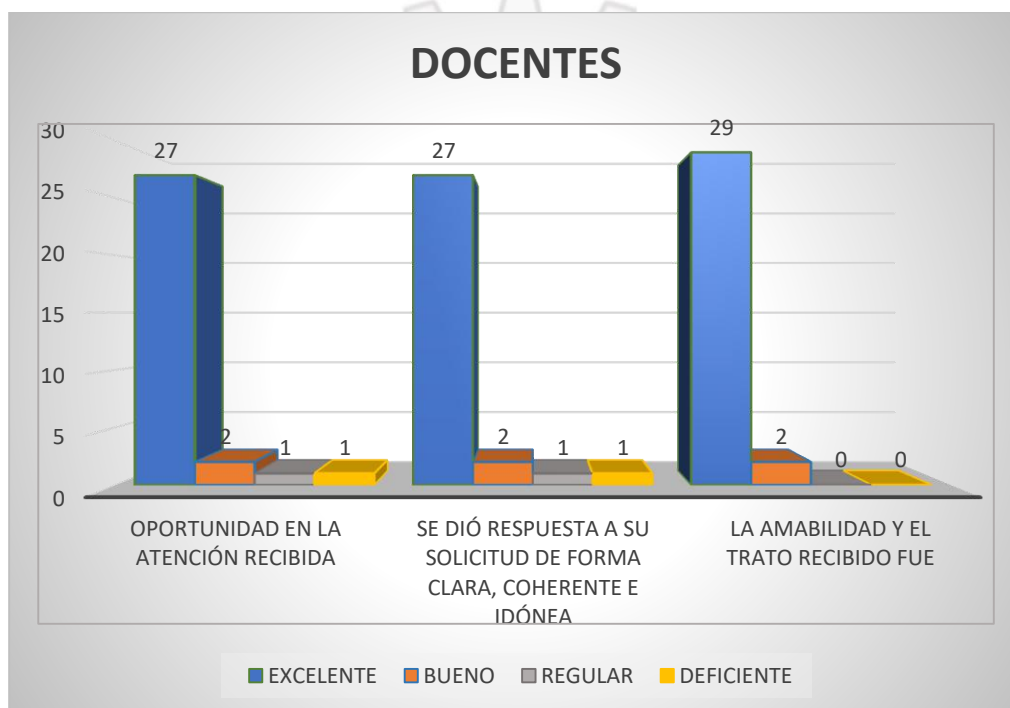


SI-CERT733092



Durante el tercer trimestre de 2022 se diligenciaron 331 encuestas de satisfacción del servicio. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 31 docentes, 194 estudiantes, 42 administrativos, 17 egresados y 20 padres de familia – acudiente y 27 otros.

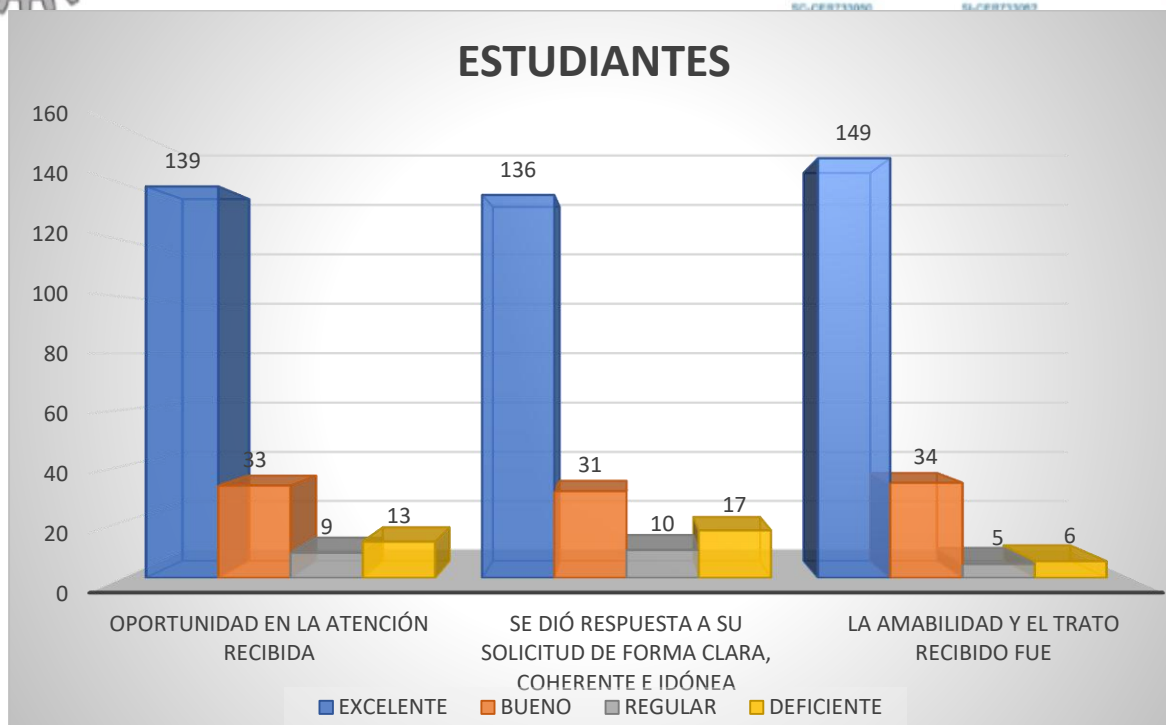
De los 31 docentes que evaluaron el servicio, 27 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 2 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 27 manifestaron que era excelente, 2 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 29 manifestaron que era excelente y 2 que era buena.



Gráfica 1. Percepción Docentes

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Tercer Trimestre de 2022

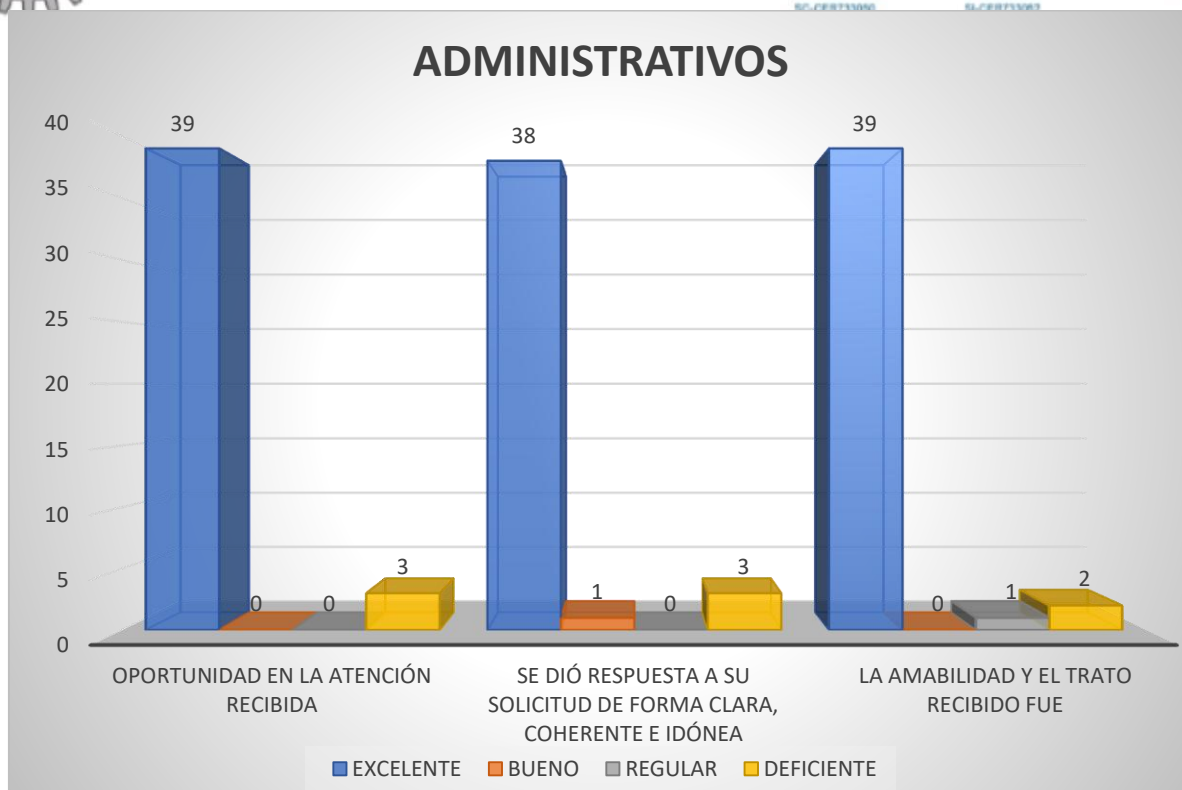
De los 194 estudiantes que evaluaron el servicio 139 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 33 que era buena, 9 que era regular y 13 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 136 manifestaron que era excelente, 31 que era buena, 10 que era regular y 17 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 149 manifestaron que era excelente, 34 que era buena, 5 que era regular y 6 que era deficiente.



Gráfica 2. Percepción Estudiantes.

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Tercer Trimestre de 2022

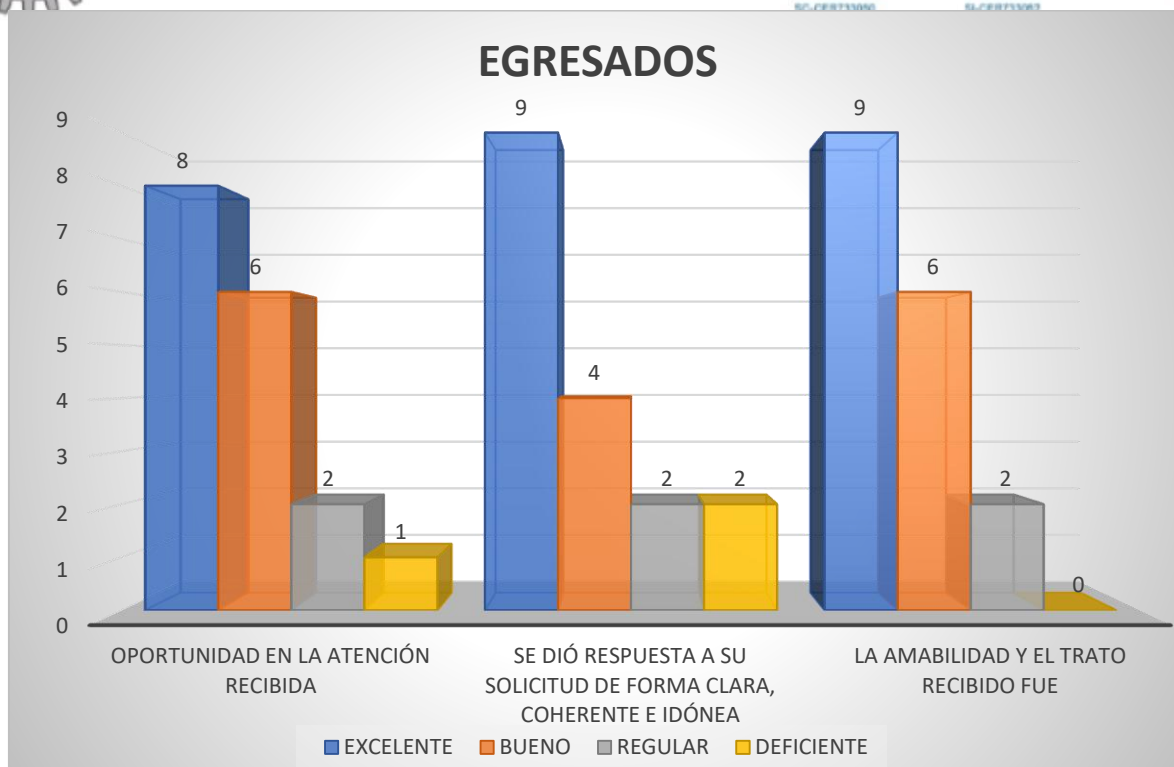
De los 42 administrativos que evaluaron el servicio 39 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 3 que era deficiente; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 38 manifestaron que era excelente, 1 que era buena y 3 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 39 manifestaron que era excelente, 1 que era regular y 2 que era deficiente.



Gráfica 3. Percepción Administrativos

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Tercer Trimestre de 2022

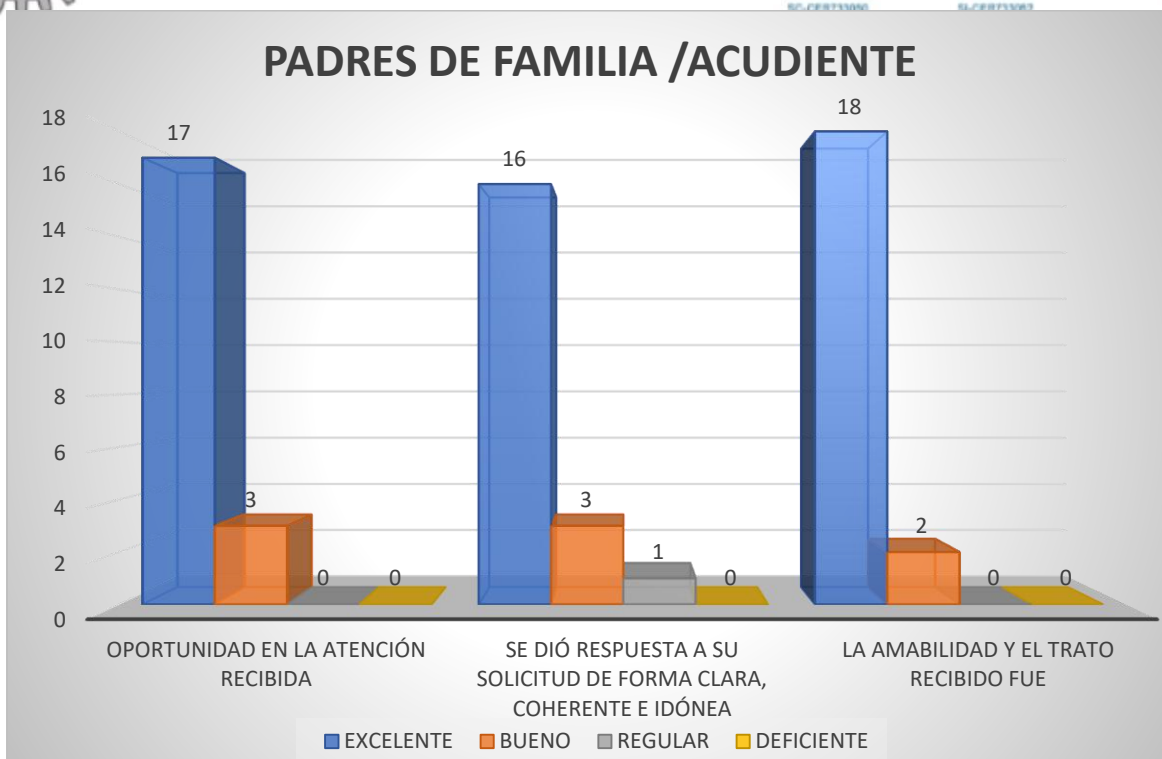
De los 17 egresados que evaluaron el servicio 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 6 que era buena, 2 que era regular y 1 que era deficiente, en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 9 manifestaron que era excelente, 4 que era buena, 2 que era regular y 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 9 manifestaron que era excelente, 6 que era buena y 2 que era regular.



Gráfica 4. Percepción Egresados

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Tercer Trimestre de 2022

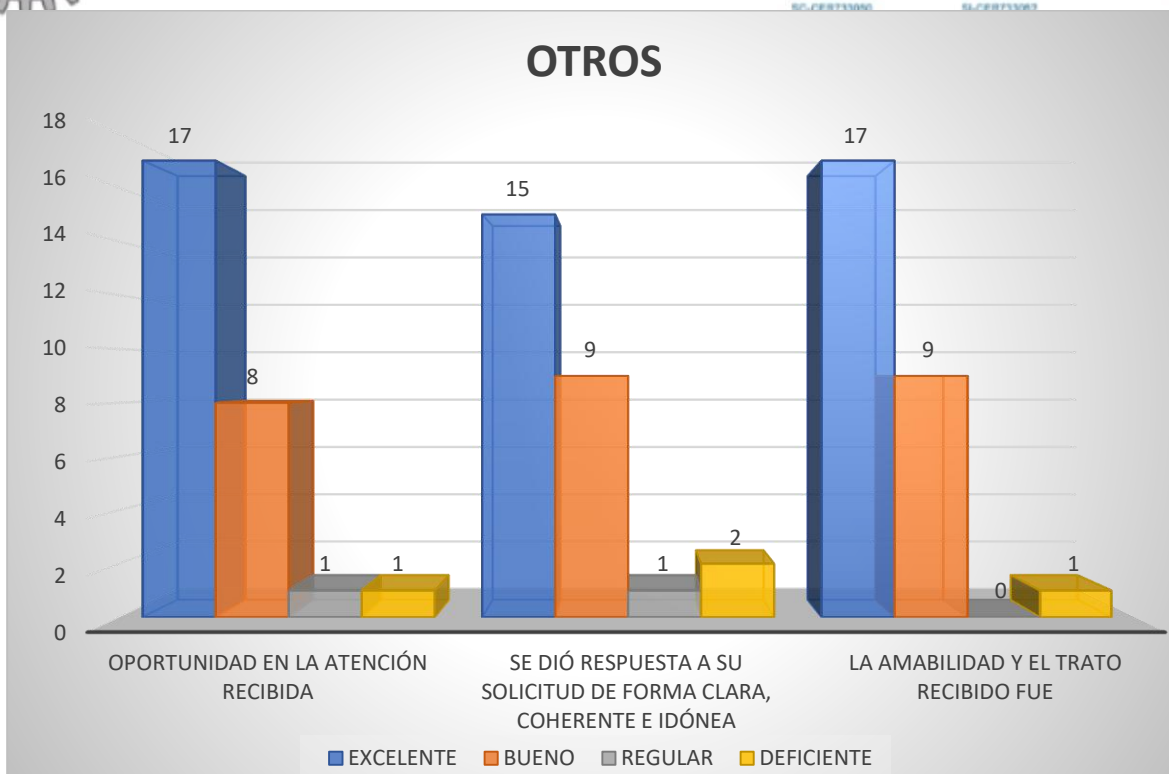
De los 20 padres de familia y/o acudientes que evaluaron el servicio 17 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 3 que era buena, en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 16 manifestaron que era excelente, 3 que era buena y 1 que era regular y frente a la amabilidad y el trato recibido 18 manifestaron que era excelente y 2 que era buena.



Gráfica 5. Percepción Docentes

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Tercer Trimestre de 2022

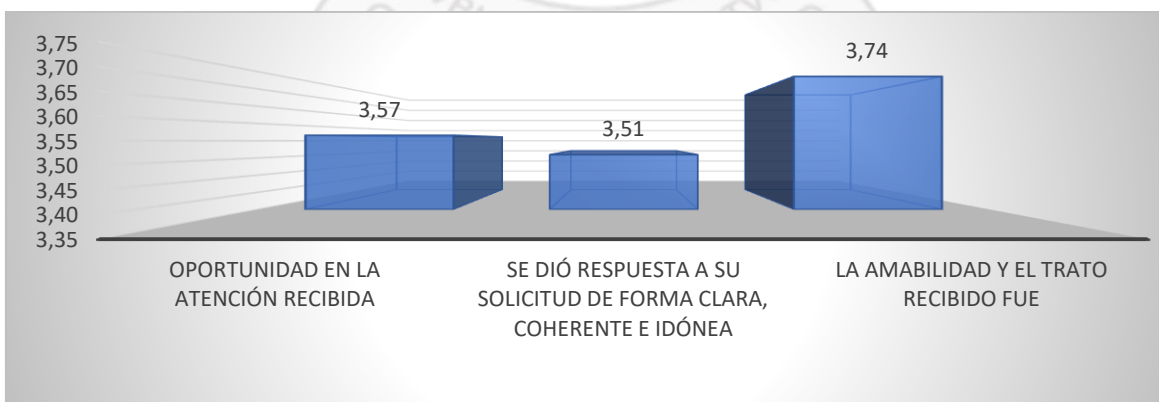
De las 27 evaluaciones realizadas por otras personas, 17 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 8 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente; en cuanto así se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 16 manifestaron que era excelente, 9 que era buena, 1 que era regular y 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 18 manifestaron que era excelente, 9 que era buena y 1 deficiente.



Gráfica 6. Percepción Otros grupos de valor

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Tercer Trimestre de 2022

Para obtener un promedio se cualificaron las evaluaciones así: Excelente con un puntaje de (4), Bueno con un puntaje de tres (3), Regular con dos (2) y Deficiente con uno (1). Teniendo en cuenta lo anterior en términos de la oportunidad en la atención recibida el promedio fue de 3,59 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,53 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,71.



Gráfica 7. Promedio de Evaluación

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Tercer Trimestre de 2022

Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el tercer trimestre de 2022, se observa que la mayoría de las personas que respondieron la encuesta se encuentran satisfechas con el servicio prestado por los funcionarios de la entidad.

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



Sin embargo, los aspectos en los que la oportunidad en la atención recibida, o en cuanto así se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea o frente a la amabilidad y el trato recibido, fueron evaluados como regular o deficiente, se analizaron y registraron como una PQRSD en el SIAC, para que se implementen acciones de mejora y se informe al evaluador frente a su situación particular.

En relación con la pregunta: ¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?

Durante este período los aspectos resaltados por los usuarios son: la amabilidad, puntualidad, la oportunidad en las respuestas, buen servicio y trato, lo que permite evidenciar el compromiso y la disposición para la prestación del servicio por parte de los colaboradores de la Escuela.

En relación con la pregunta: ¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?

Durante este período los aspectos en cuales los usuarios sugieren que se puede mejorar, son: tiempos de respuesta, ampliar los canales de consulta, Poner en el WhatsApp un horario de atención, responder los teléfonos, así como las siguientes:

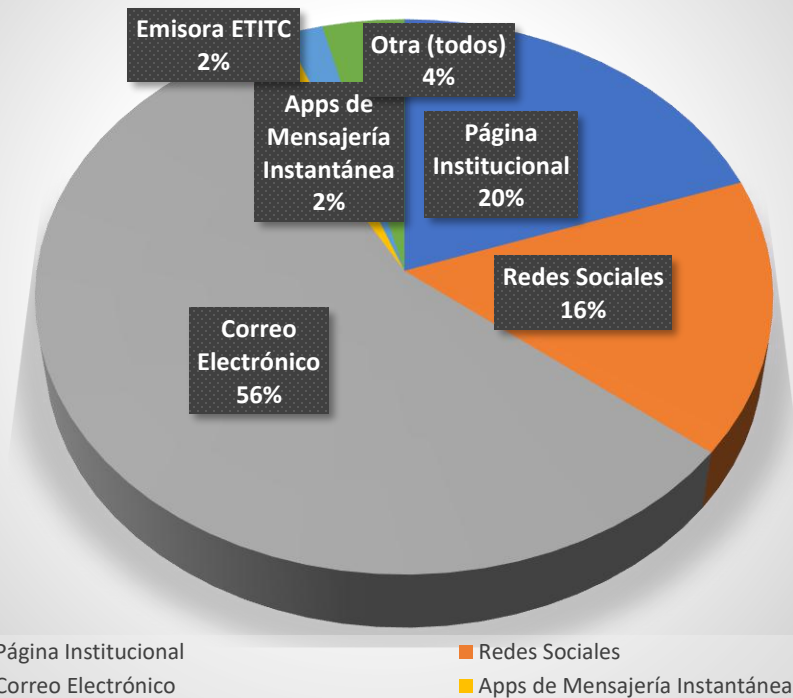
- Capacitar a los trabajadores de la ETITC en el direccionamiento de las personas a fin de solucionar sus inquietudes.
- Brindar información más detallada a través de correos electrónicos y/o ampliarla por medio de las redes sociales.
- Pasar por los salones e informar sobre los servicios que ofrecen.

En relación con la pregunta: ¿A través de que medio le gustaría que se publicara o se le diera a conocer información de su interés de la ETITC?

Durante este período los medios sugeridos por los usuarios son: El correo electrónico con un 56%, la página institucional con un 20%, las redes sociales con un 16%, la emisora con un 2%, las Apps de mensajería instantánea con un 2% y otras opciones donde consideran otras plataformas el 4%.



MEDIO PREFERIDO PARA CONOCER LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL



Gráfica 8. Medio preferido para conocer la información institucional
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Tercer Trimestre de 2022



10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2022, fueron registradas en SIAC 30 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	4	0	3	7
Bolsa de Empleo	0	0	1	1
Contabilidad	0	0	1	1
Extensión y Proyección Social	0	1	0	1
Facultad Electromecánica	0	2	0	2
Facultad Mecánica	0	1	0	1
Facultad Procesos	0	0	1	2
Gestión Documental	0	1	0	1
Gestión IT	0	2	1	3
IBTI	0	1	1	2
Rectoría	0	1	0	1
Registro y Control	0	0	1	1
Seguridad Digital	0	2	0	2
Talento Humano	1	1	1	3
Tesorería	1	0	0	1
Vicerrectoría Investigación	0	1	0	1
TOTAL	6	13	10	30

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

11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS

1. La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía cuenta con una oficina ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, disponible para recibir, radicar, clasificar y tramitar las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, que los usuarios y grupos de valor requieran registrar en alguno de los canales habilitados:
 - a. Un canal telefónico 3443000 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>

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



- 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,
- e. Canal chat, a través del cual los grupos de valor y ciudadanía en general reciben la información de manera instantánea

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

- 2. Mediante del sistema de Información actual para el registro 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, en relación con los términos de respuesta.
- 3. La publicación de los informes trimestrales, relacionados con el tratamiento de las PQRSD presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor que registran ante la ETITC, se encuentran en el link <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>, cumpliendo así, lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 "*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*", y la Ley 1712 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*".

12. RECOMENDACIONES

La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía presenta a continuación las recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias o acceso a la información, que los ciudadanos interponen ante la ETITC, con el fin de ser tenidas en cuenta por los responsables de los procesos y de las dependencias, así como también, por la alta dirección, entre ellos:

- 1. Recordar semanalmente mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD que se encuentran vencidas en el aplicativo SIAC.

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



2. El área de atención al ciudadano, propone a las áreas proyectar las respuestas de cada una de las PQSD recibidas para que el jurídico asignado realice la respectiva validación dentro de los términos establecidos, evitando así el reporte de PRSD vencidas.
3. Mediante correo electrónico el área de atención al ciudadano recuerda semanalmente a cada área, los registros de PQRSD radicados próximos a vencer, para evitar el vencimiento de los términos de Ley.
4. Sostener comunicación constante con las áreas de la entidad conservando así la información actualizada, veraz y completa con el objeto de responder oportunamente y con calidad las solicitudes de información presentadas en el canal chat por los diferentes usuarios y grupos de valor.

