



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



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



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

TERCER TRIMESTRE DE 2024

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

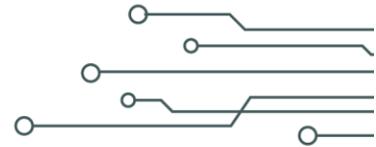


TABLA DE CONTENIDO

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 REQUERIMIENTO POR TÉRMINOS DE TIEMPO	8
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD	12
5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT	12
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	14
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGO 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	28
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD	29
12. RECOMENDACIONES	30



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 julio y el 30 de septiembre 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 Julio y el 30 de septiembre 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 1° de julio y el 30 de septiembre 2024, un total de **206 PQRSD** radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de “SIAC”:

5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

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

De conformidad con la información registrada en SIAC, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar las solicitudes ante la ETITC fue a través del canal correo electrónico con un 43% con 89 registros; seguido del canal web con el 43% con 88 registros, continuando con el canal físico con un porcentaje del 14% con 28 registros del total de la participación y por último el canal verbal con 0.01% con 1 registro.



PQRSD POR CANALES DEL TERCER TRIMESTRE DE 2024				
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	22	37	30	89
Web	7	50	31	88
Físico	7	12	9	28
Verbal	1	0	0	1
TOTAL	37	99	70	206



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 de peticiones desde el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2024, son: Facultad de Sistemas con el 30% (62), del total de peticiones recibidas, seguido del área de talento humano con una participación del 11% (22), y el área de Registro y control reflejando el 10% (20) del total de las peticiones recibidas.



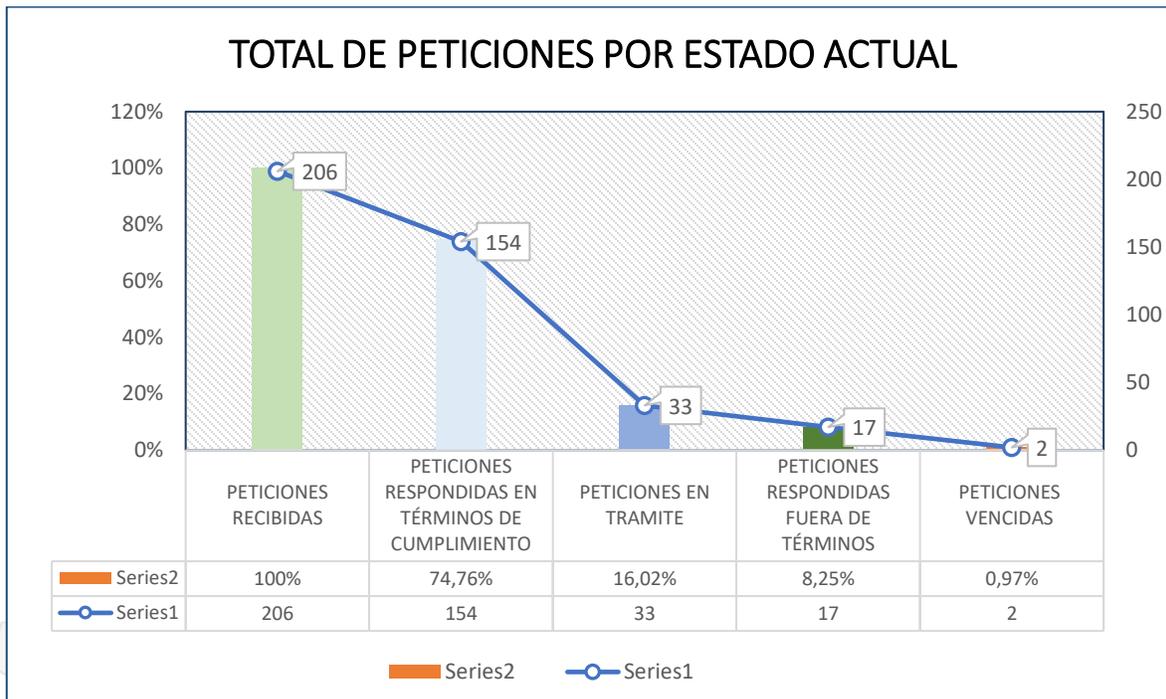
PETICIONES POR DEPENDENCIA CON TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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	1	1	0	0	0	4	1	0	0%
Atencion al ciudadano	0	0	0	0	0	2	6	0	0%
Biblioteca	1	0	1	0	0	2	0	0	0%
Bienestar Universitario	20	13	7	0	0	24	18	14	10%
Bolsa de Empleo	0	0	0	0	0	14	1	23	0%
Calidad	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Centro De Extensión y Proyección Social	7	3	3	1	0	14	3	0	3%
Centro de Lenguas	0	0	0	0	0	1	1	0	0%
Comunicaciones	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Contabilidad	0	0	0	0	0	2	1	0	0%
Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Especializaciones	1	0	1	0	0	0	2	0	0%
Facultad Electromecánica	3	2	1	0	0	32	3	78	1%
Facultad Mecánica	2	2	0	0	0	19	3	84	1%
Facultad Mecatrónica	7	6	1	0	0	11	5	38	3%
Facultad Procesos Industriales	3	2	0	1	0	7	2	4	1%
Facultad de Sistemas	62	59	2	1	0	26	8	92	30%
Gestión Ambiental	1	1	0	0	0	1	1	0	0%
Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	7	7	0	0	0	4	14	63	3%
IBTI	19	7	7	5	0	133	0	244	9%
Infraestructura	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Internacionalización	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Planeación-Seguridad digital-Calidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Rectoría	4	4	0	0	0	3	0	11	2%
Registro y Control	20	8	5	7	0	75	9	119	10%
Secretaría General	4	1	2	1	0	4	0	3	2%
Seguridad digital	0	0	0	0	0	0	2	0	0%
Talento Humano	22	19	1	2	0	6	11	2	11%
Talleres y laboratorios	1	0	0	1	0	0	0	0	0%
Tesorería	6	6	0	0	0	41	8	91	3%
Vicerrectoría Académica	3	2	1	0	0	5	7	1	1%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10	9	1	0	0	2	2	2	5%
Vicerrectoría de investigación	0	0	0	0	0	1	1	0	0%
TOTAL	206	154	33	19	0	435	109	869	100%

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



TOTAL DE PETICIONES POR ESTADO ACTUAL



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

5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

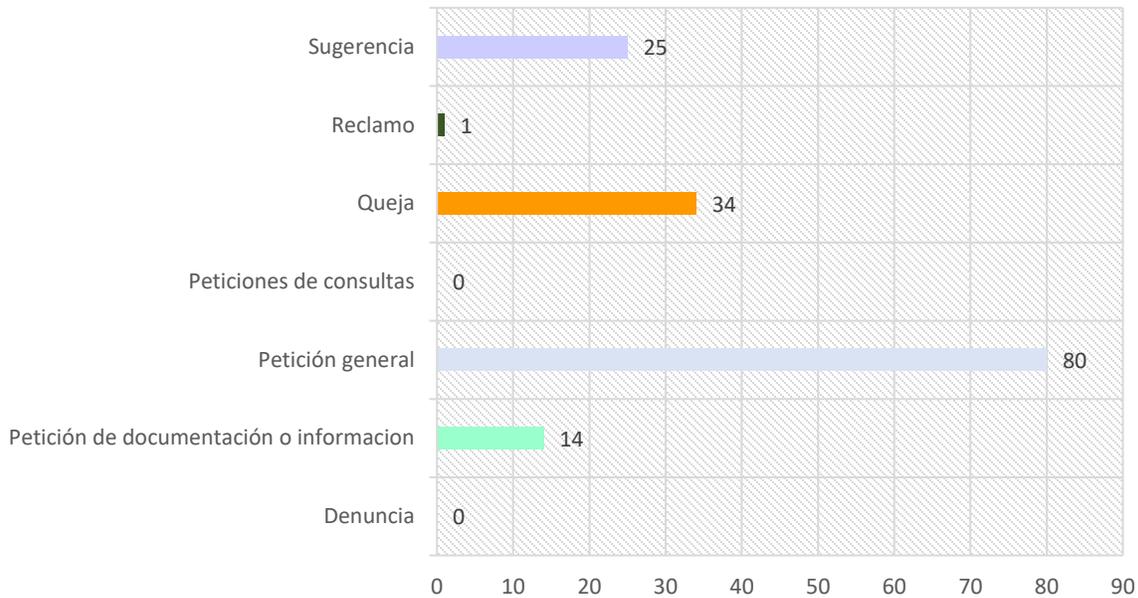
El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2024, fue Petición General con un 44% (90); Queja con el 26% (54); Sugerencia 17% (34); Petición de documentación e información con una participación de 10% (20); Seguido de Reclamo con 2% equivalente a (4) y terminamos con Denuncia con un 2% equivalente a (4).

TOTAL, PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL TERCER TRIMESTRE DE 2024				
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Denuncia	0	0	4	4
Petición de documentación o información	5	8	7	20
Petición general	16	52	22	90
Queja	8	27	19	54
Reclamo	0	0	4	4
Sugerencia	8	12	14	34
TOTAL	37	99	70	206

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



CANTIDAD DE PETICIONES POR REQUERIMIENTO



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

5.4 INFORME DE REQUERIMIENTO POR TÉRMINOS DE TIEMPO

A continuación, se relacionan las 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 julio y el 30 de septiembre 2024.

ESTADO DE PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL TERCER TRIMESTRE DE 2024

TIPO DE REQUERIMIENTO	A TIEMPO	VENCIDA CON RESPUESTA	VENCIDA SIN RESPUESTA	EN TRÁMITE	TOTAL
Denuncia	0	0	0	4	4
Petición de documentación o información	14	4	0	2	20
Petición general	80	3	0	7	90
Peticiones de consultas	0	0	0	0	0
Queja	34	10	0	10	54
Reclamo	1	0	0	3	4
Sugerencia	25	2	0	7	34
TOTAL	154	19	0	33	206

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



DENUNCIA DEL TERCER TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	0	0	3	3
IBTI	0	0	1	1
TOTAL	0	0	4	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 julio y el 30 de septiembre 2024; al finalizar el trimestre, las 4 se encuentran en trámite.

De PETICIÓN DE CONSULTA 1° de julio y el 30 de septiembre 2024; no hubo requerimientos.

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN DEL TERCER TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Extensión y Proyección Social	0	1	0	1
Facultad sistemas	1	0	2	3
Facultad Procesos Industriales	0	0	1	1
Gestión IT - mesa de ayuda	0	2	1	3
Registro y control	1	0	1	2
Secretaría General	0	1	1	2
Talento Humano	2	3	0	5
Tesorería	1	0	0	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	1	2
TOTAL	5	8	7	20

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

De la cantidad total de 20 PETICIONES DE DOCUMENTACION O INFORMACION interpuestas entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2024; al finalizar el trimestre, del total: 14 fueron respondidas a tiempo, 4 fueron respondidas fuera de tiempo y 2 se encuentran en trámite.



PETICIÓN GENERAL DEL TERCER TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Almacén	0	1	0	1
Bienestar Universitario	0	0	1	1
Facultad Electromecánica	0	0	1	1
Facultad Mecatrónica	0	0	2	2
Facultad Procesos Industriales	0	2	0	2
Facultad Sistemas	2	41	7	50
Gestion IT / mesa de ayuda	0	1	0	1
IBTI	4	1	3	8
ORII	0	0	1	1
Rectoría	0	1	2	3
Registro y Control	1	0	0	1
Talento Humano	7	4	1	12
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	2	3
TOTAL	15	51	20	86

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

De la cantidad total de 86 PETICIONES GENERALES interpuestas entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2024; al finalizar el trimestre, 78 fueron respondidas a tiempo, 1 fueron respondidas fuera de términos y 7 se encuentran en trámite de respuesta.

QUEJAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	1	5	6	12
Extensión y proyección social	0	1	0	1
Facultad Mecatrónica	1	1	0	2
Facultad Sistemas	1	2	2	5
Gestion IT / mesa de ayuda	0	1	1	2
IBTI	0	5	5	10
Rectoría	0	1	0	1
Registro y Control	2	6	1	9
Secretaría General	0	0	1	1
Talento humano	1	1	0	2
Talleres y Laboratorios	0	0	1	1
Tesorería	0	3	0	3
Vicerrectoría Académica	0	0	1	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	1	1	4
TOTAL	8	27	19	54

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



De la cantidad total de 54 QUEJAS interpuestas entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2024; al finalizar el trimestre, del total: 34 fueron respondidas a tiempo, 10 fueron respondidas fuera de tiempo y 10 se encuentran en trámite de respuesta.

RECLAMOS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Extensión y proyección social	0	0	3	3
Facultad de Sistemas	0	0	1	1
TOTAL	0	0	4	4

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

De la cantidad total de 4 RECLAMOS interpuestas entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2024; al finalizar el trimestre, del total: 1 fueron respondidas a tiempo y 3 se encuentran en trámite de respuesta.

SUGERENCIAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2024				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Biblioteca y Recursos Educativos	0	0	1	1
Bienestar Universitario	1	0	3	4
Especializaciones	0	0	1	1
Extensión y Proyección Social	1	0	0	1
Facultad Electromecánica	0	2	0	2
Facultad Mecánica	0	0	2	2
Facultad Mecatrónica	0	3	0	3
Facultad Sistemas	2	0	1	3
Gestión IT	0	1	0	1
Rectoría - Comunicaciones	1	0	0	1
Registro y Control	1	3	4	8
Secretaría General	0	0	1	1
Talento humano	0	2	0	2
Tesorería	2	0	0	2
Vicerrectoría Académica	0	1	1	2
TOTAL	8	12	14	34

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

De la cantidad total de 34 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2024; al finalizar el trimestre, del total: 25 fueron respondidas a tiempo, 2 fueron respondidas fuera de tiempo y 7 se encuentra en trámite de respuesta.



De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1° de julio y el 30 de septiembre 2024, del total de 206 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 33 se encuentran en trámite, 154 fueron respondidas a tiempo y 19 peticiones respondidas fuera de tiempo, en atención a los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de septiembre de 2015, “*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD

A continuación, se presenta la tipificación de los 15 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2024, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD

TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	3
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	2
Certificados ingresos y retenciones	0
Certificados y constancias de estudios	5
Contenido del programa académico	0
Correos - mesa de ayuda	4
Grado de pregrado y posgrado	53
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	1
Movilidad académica	6
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	7
Reingreso a un programa académico	2
Trámites Bachillerato	19
TOTAL, PETICIONES	102

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

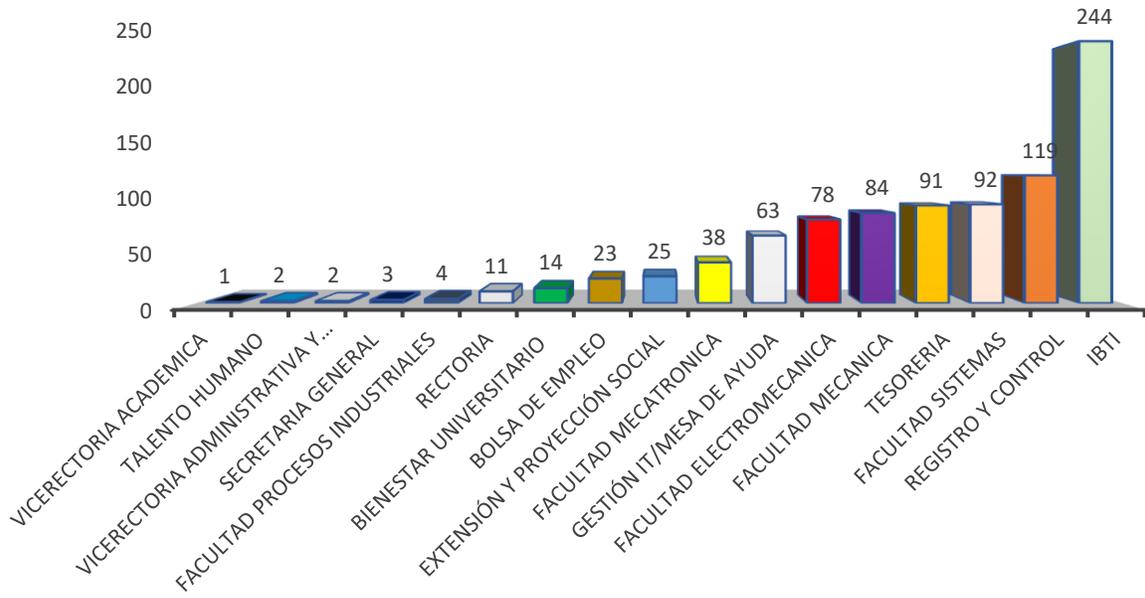
5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

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 DEL CHAT	
DEPENDENCIA	TOTAL
Bienestar Universitario	14
Bolsa de empleo	23
Extensión y Proyección Social	25
Facultad Electromecánica	78
Facultad Mecánica	84
Facultad Mecatrónica	38
Facultad Procesos Industriales	4
Facultad Sistemas	92
Gestión IT/mesa de ayuda	63
IBTI	244
Rectoría	11
Registro y control	119
Secretaría General	3
Talento Humano	2
Tesorería	91
Vicerrectoría Académica	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
TOTAL	894

CHAT TERCER TRIMESTRE 2024





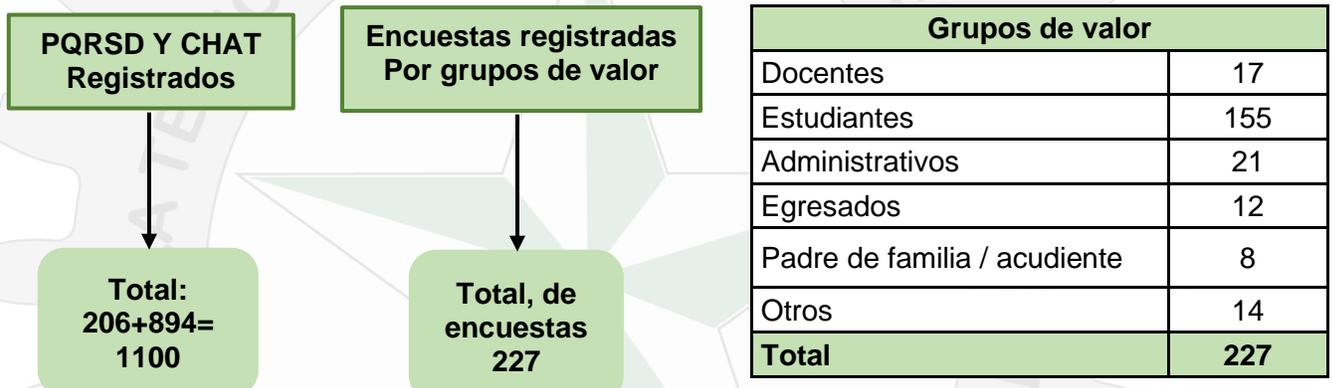
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2024, del total de PQRSD no se realizó ningún traslado por competencia a otra entidad.

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 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 227 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 y los cuatro (4) sistemas que integran el SGI, por lo cual se realiza la encuesta de satisfacción del servicio prestado en el enlace <https://forms.office.com> en la herramienta forms, asociada al correo institucional del sistema de gestión de la calidad, mediante la cual se realiza la evaluación de la percepción de los diversos grupos de interés, información que se transforma en un insumo necesario para la identificación de oportunidades de mejora para los sistemas de gestión integrados(SGI).

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 tercer trimestre de la vigencia 2024, correspondiente a los meses de Julio, agosto y septiembre. Periodo en el cual se diligenciaron 227 encuestas de satisfacción del servicio prestado. Al realizar la clasificación por grupos de interés la participación fue la siguiente: 155 estudiantes. 17 docentes. 12 egresados. 21 administrativos. 8 padres de familia y/o acudientes. 14 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 155 estudiantes que realizaron la evaluación lo cual equivale al 68% del total de los participantes del tercer trimestre de la vigencia.

De los participantes 100 estudiantes indicaron que la **oportunidad en el servicio** fue excelente, 35 buena, 11 regular y 9 deficiente.

En cuanto a la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 99 estudiantes respondieron con excelente 33 con buena 9 regular y 14 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. (Ver grafica 1)



Gráfica 1. Percepción Estudiantes.

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer 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:

- No hubo ningún servicio recibido, no me aclararon nada ni dieron ninguna solución
- La información brindada por medio de redes sociales (Facebook) no es clara y quién esté encargado de responder o resolver dudas lo hace como si la respuesta fuese obvia.
- Que busquen canales óptimos para ayudar a la comunidad por un QR donde no se ve reflejado mi error y nadie responde.
- Tener claro los procedimientos internos, para brindar respuestas veraces y oportunas
- Mejorar la calidad en la oportunidad y la veracidad de la información suministrada.
- Responder correos oportunamente.
- Realizar las notificaciones al usuario por SMS, ya que es de las comunicaciones más eficientes.
- Mayor difusión de los servicios prestados por la mesa de ayuda.

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

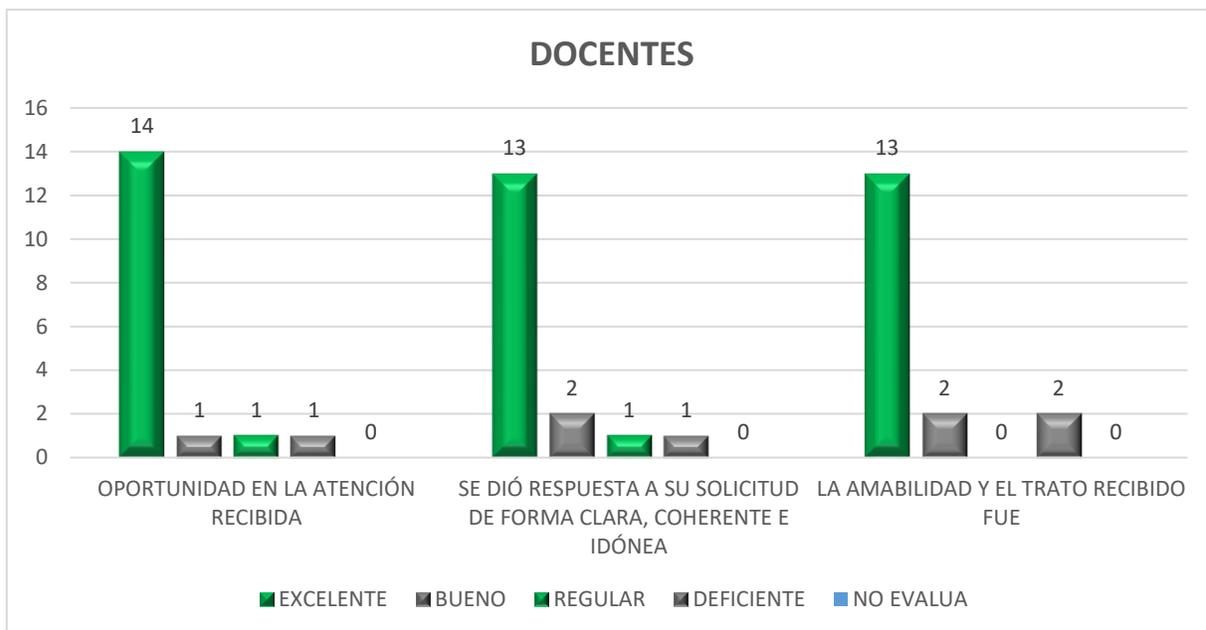
- Las respuestas oportunas por el Chat de WhatsApp
- Buena atención en la entrevista para ingresar a la especialización.
- La amabilidad de los funcionarios de bienestar estudiantil.
- La calidad de los alimentos del banco de alimentos.

DOCENTES:

En cuanto al personal docente 17 docentes participaron en la medición de la calidad del servicio durante el cuarto trimestre de la vigencia, participación equivalente al 7%, respondiendo de la siguiente manera: a la pregunta, **La oportunidad en el servicio** 14 respondieron cómo excelente, 1 califico como bueno. 1 como regular. así como, 1 indico que deficiente.

En las respuestas recibidas para la pregunta **“se dio respuesta a la solicitud”** 13 respondieron como excelente, 2 como bueno, 1 como regular y 1 como deficiente.

Con respecto a la **pregunta “la amabilidad y trato en la atención”** 13 calificaron como excelente, 2 como bueno y 2 como deficiente. (Ver grafica 2)



Gráfica 2. Percepción Docentes.

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

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Que no haya tanta tramitología para otros servicios Que la asignación de clave del correo no expire tan rápido.
- Estar más atentos a la problemática y solucionar las cosas urgentes, más aún cuando es fácil de resolver.
- Que se mejoren los tiempos de respuesta
- Mayor presencialidad de equipos de soporte en redes

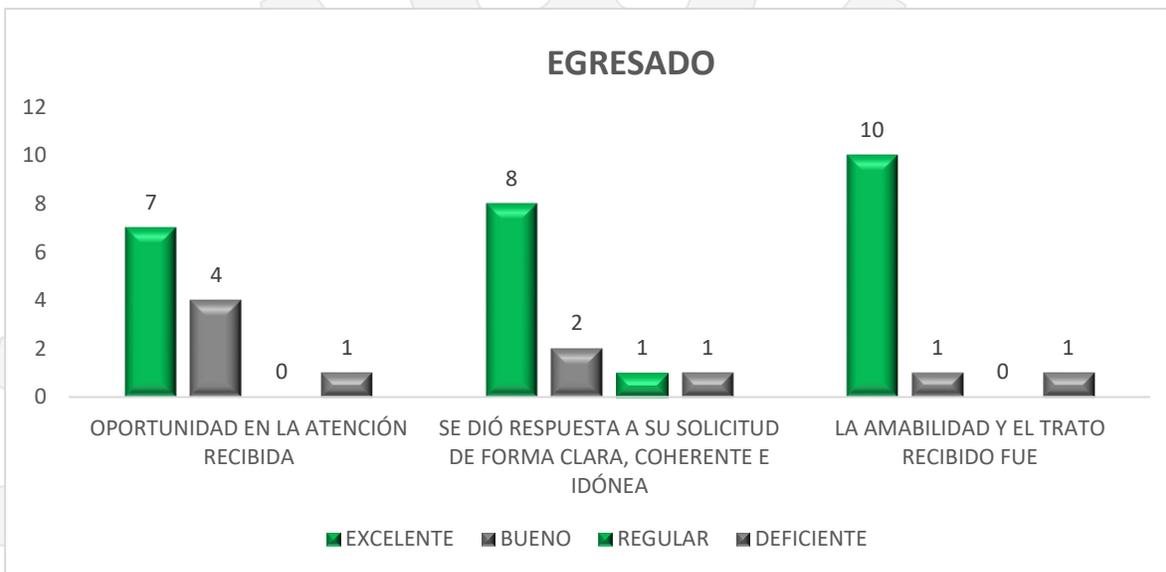
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- Su amabilidad y su espíritu de colaboración (funcionario de talento Humano)
- Resalto el acompañamiento de la funcionaria en cada uno de los procesos



EGRESADOS:

En la medición del nivel de percepción participaron 12 egresados, equivalente al 5% en la participación general, los cuales respondieron de la siguiente manera en la **oportunidad del servicio** 7 lo calificaron como excelente. 4 con bueno, 1 como deficiente. en cuanto a si **“se dio respuesta a la solicitud”** 8 respondieron con excelente, 2 con bueno, 1 como regular, y 1 como deficiente. En la pregunta **“la amabilidad en el trato”** 10 egresados respondieron como excelente y 1 respondió que la atención fue buena y 1 como deficiente. (Ver grafica 3)-



Gráfica 3. Percepción Egresados

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer 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:

- *Notificar cambios de las actividades planificadas oportunamente proceso de egresados, “Si por alguna razón cancelaron el encuentro, por favor, avisar, de igual manera si llegaron a tener algún cambio en la programación o de tipo técnico, ya que estaba bastante interesado en participar”.*
- *Mayor celeridad en las respuestas suministradas.*

ADMINISTRATIVOS:

En cuanto a la participación del personal administrativo en la evaluación de la percepción la participación en el periodo analizado fue de 21 funcionarios el equivalente al 9% de la población que participó, y los resultados obtenidos fueron los siguientes, **oportunidad en la atención** 20 la calificaron como excelente. 1 como regular. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 19 respondieron como excelente, 1 como bueno y 1 como regular. En cuanto a la respuesta. **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 19 funcionarios respondieron como excelente, 2 como bueno. (Ver grafica 4).



Gráfica4. Percepción Administrativos

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer Trimestre 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:

- Se percibe que No está enfocada a solucionar si no a entorpecer
- Dar soluciones que realmente sean acordes a la solicitud

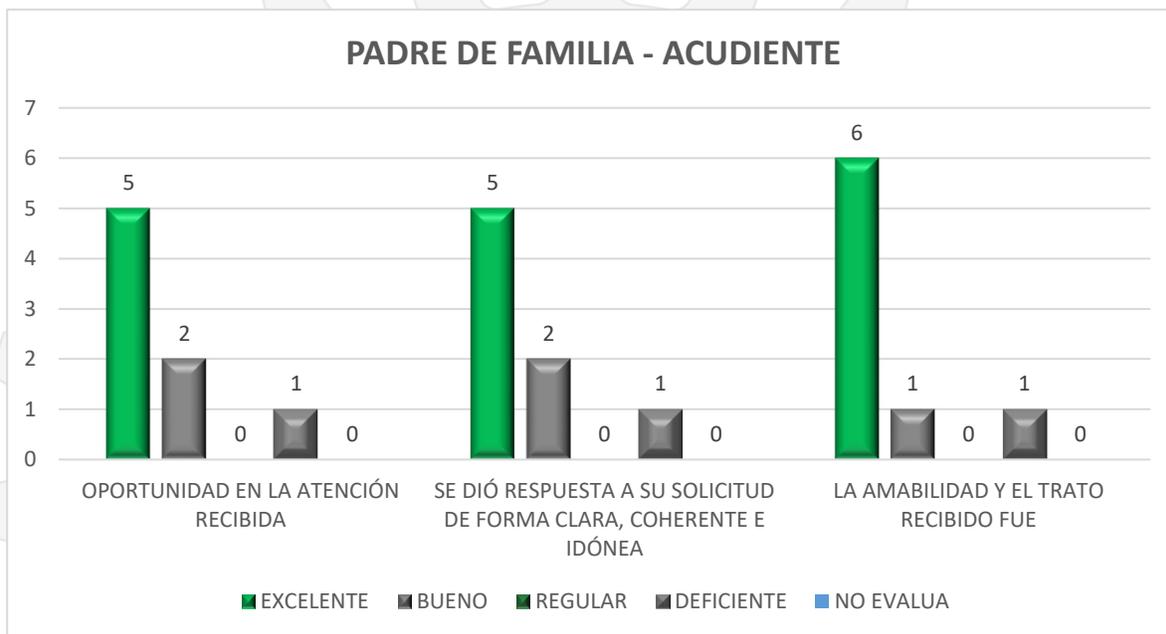
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- La Ingeniera me apoyo en la creación de nueva cuenta de usuario para transferencia de información con el Consorcio.
- La pronta respuesta y solución, así como la disposición y voluntad en el servicio. Las funcionarias atendieron el caso tan pronto informé con relación a correo sospechoso.



PADRES DE FAMILIA:

En la percepción de la parte interesada mencionada anteriormente la participación obtenida fue de 8 personas el equivalente al 4% de la población participante, la participación por pregunta fue la siguiente: en la “**oportunidad en la atención recibida**” 5 manifestaron que fue excelente y 2 buena, 1 deficiente. En la pregunta “**se dio respuesta a su solicitud**” 5 calificaron como excelente, 2 como bueno y 1 como deficiente. “**la amabilidad y el trato recibido fue**” los 6 padres de familia que participaron en la encuesta calificaron la amabilidad como excelente y 1 como bueno, 1 como deficiente. (Ver grafica 5).



Gráfica 5. Percepciones padres de familia

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer 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 respuestas:

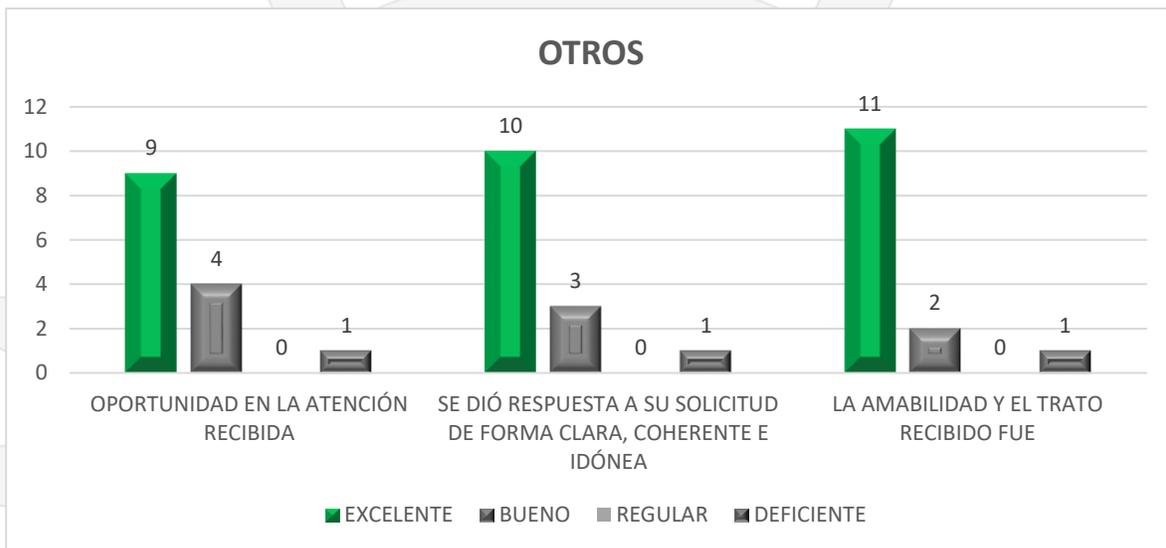
- Que me tuvo paciencia para darme la explicación ante la confusión que tenía
- Claridad en la Información suministrada

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

- Debería ser la entrega física del certificado

OTROS

Dentro de los usuarios identificados como otros la participación fue de 14 personas lo cual equivale al 6% de la población que participo en el trimestre evaluado. Las respuestas recibidas fueron las siguientes: **“oportunidad en la atención recibida”** 9 calificaron el servicio como Excelente, 4 como buena y 1 como deficiente. A la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 10 calificaron la pregunta como excelente. 3 como buena y 1 como deficiente. En la respuesta a la pregunta **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 11 usuarios respondieron que la amabilidad recibida fue excelente, 2 como Bueno y 1 como deficiente. (Ver grafica 6).



Gráfica 6. Percepción de otros
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer Trimestre vigencia 2024

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Dar más claridad de cómo hacer los pagos fechas y coordinar con tesorería si esta fuera de tiempo no recibir pagos.
- Que hubiera más información al público externo de conocer más acerca de los programas, como datos de los egresados en término de crecimiento personal, opiniones de las clases y que retroalimentación darían para que las personas externas sepan más a profundidad de los posgrados.

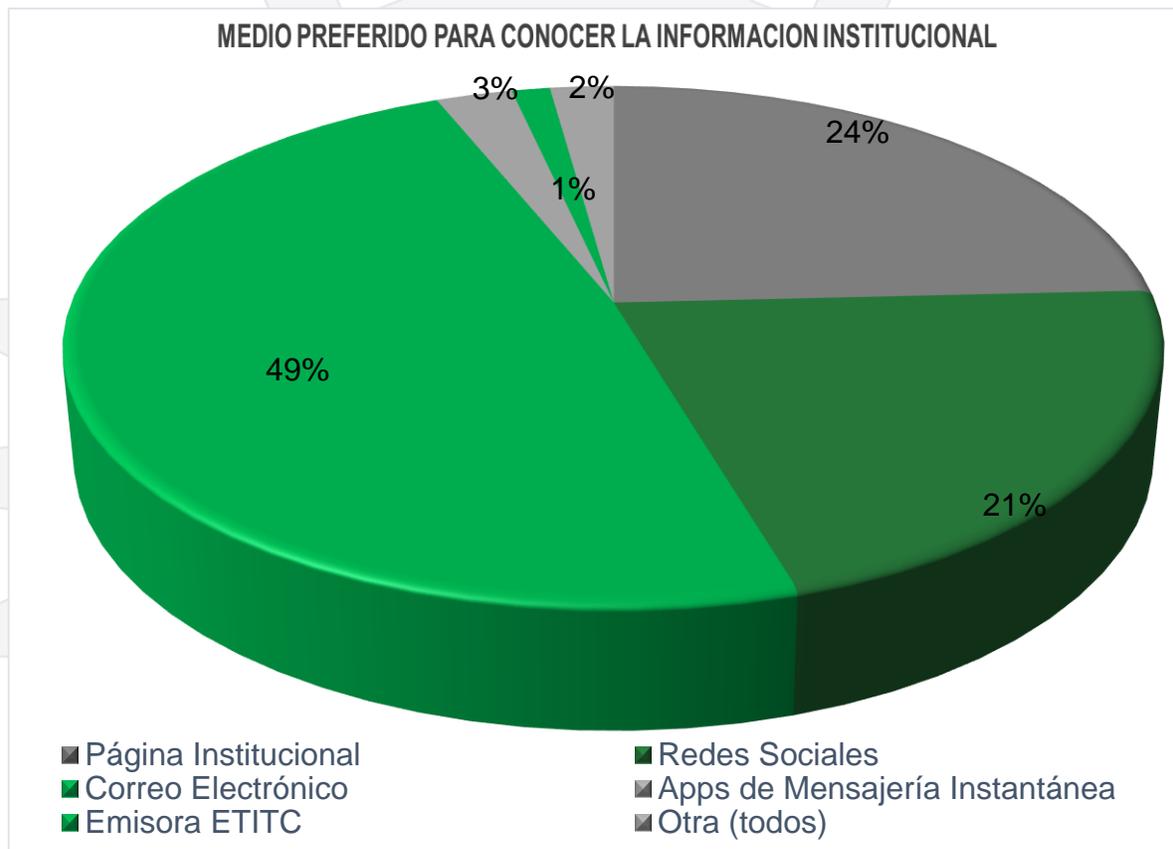
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- Rapidez en el proceso
- Muy amables y diligentes



MEDIO PREFERIDO PARA CONOCER LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Como se puede evidenciar en la siguiente grafica el medio preferido por los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto técnico central (ETITC) para conocer o reportar información de su interés es el correo electrónico con un uso ponderado del 49%, seguido por la página institucional con un 24% de preferencia en tercer lugar encontramos las redes sociales, aunque no mencionan una especifica estas cuentan con un 21% de preferencia, en cuanto a otras se identificó una preferencia del 2% y por último tenemos la Emisora con el 1% y Apps de mensajería Instantánea con el 3% de preferencia. (Ver grafica 7).



Gráfica7. Medio preferido

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer 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 68%, buena en un 20%, regular en un 6% y el 6% de los usuarios consideran que es deficiente. (Ver grafica 8)



PERSEPCIÓN GENERAL DEL USUARIO

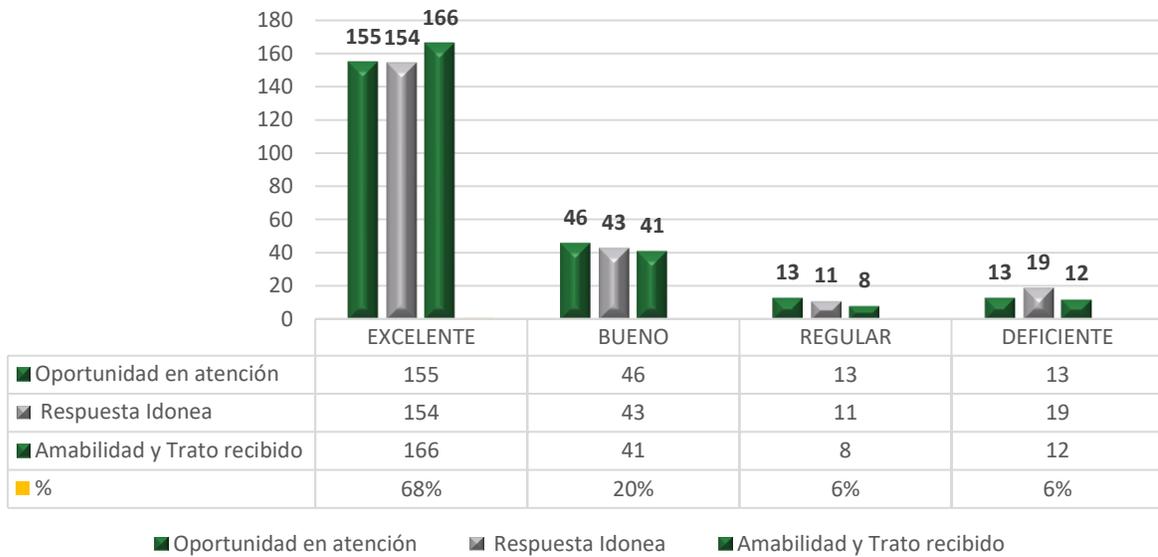


Gráfico8. Percepción general del usuario
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer Trimestre vigencia 2024

HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

Como se evidencia en el grafico siguiente la participación de los grupos de valor en el primer trimestre fue de 219 participantes mientras que para el segundo trimestre de la vigencia fue de 132 participantes, así como, la participación para el tercer trimestre fue 227 participantes Lo cual evidencia una variación constante entre los 3 Trimestres, siendo el segundo trimestre el de menor participación resultado que pudo darse posiblemente porque durante el segundo trimestre los estudiantes se encuentran en vacaciones., para el segundo trimestre se presentó una disminución del 40% comparados primer y segundo trimestre.

Como la variación entre primer y segundo trimestre fue muy alta. La comparación de los resultados del trimestre tres se realizó con los resultados del primer trimestre. Entre los cuales se presentó un incremento en la participación del 3.5 aproximadamente en el tercer trimestre. (Ver grafica 9).



HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

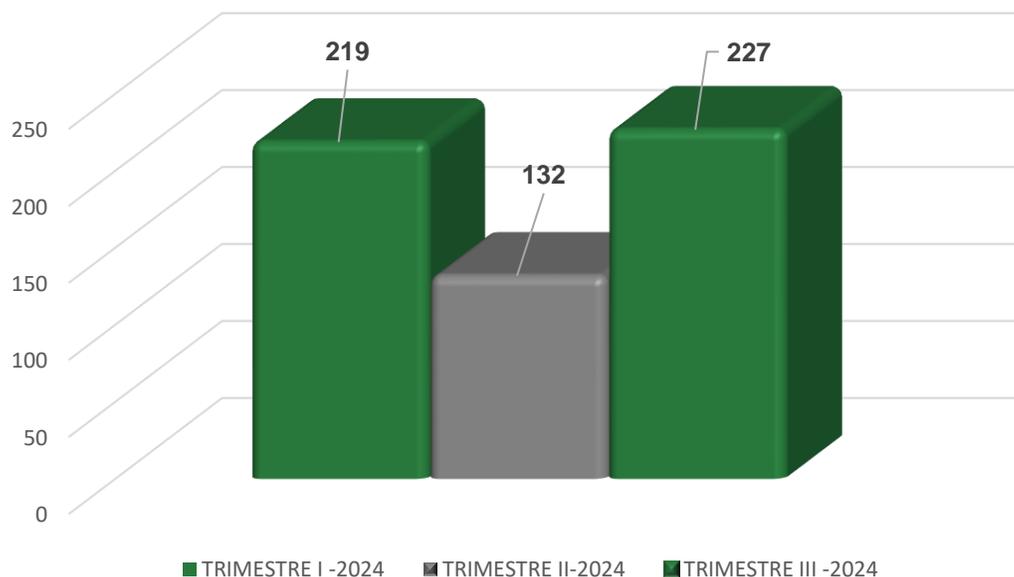


Gráfico9. histórico de participación grupos de valor

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

ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 227 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, 143 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto mientras que 84 usuarios no respondieron, esta participación es equivalente al 63% de la población total que evaluó la prestación del servicio durante el III trimestre de la vigencia. La población que aportó algún criterio para mejorar es la siguiente: 91 estudiantes, 13 administrativos, 12 docentes, 13 Otros, 7 Padre de Familia / acudiente y 7 egresados. (Ver grafica 10).



¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?

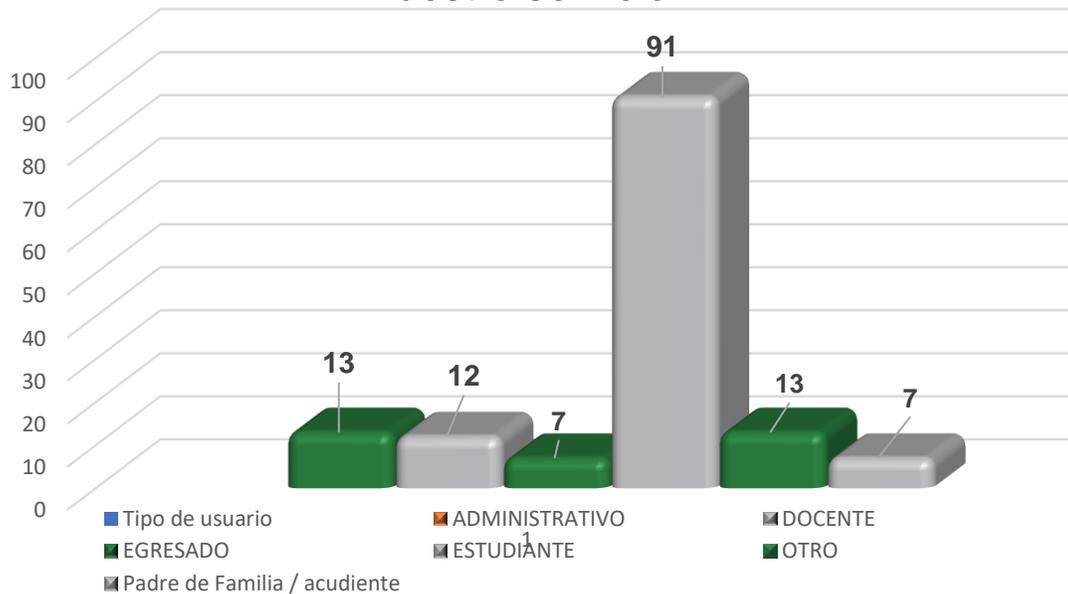


Gráfico10. Aspectos para mejorar

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

Oportunidades o aspectos para mejorar:

- Mejorar la calidad de las respuestas (Claras, que den respuesta a la solicitud del usuario).
- Responder de forma clara mejorar la calidad de las respuestas, no asumir que el usuario conoce los procedimientos.
- Realizar de forma dinámica la comunicación de los canales de comunicación que la ETITC tiene dispuestos para comunicarse con los grupos de valor.
- Tener claro los procedimientos internos, para brindar respuestas veraces y oportunas
- Mejorar la calidad en la oportunidad y la veracidad de la información suministrada.
- Responder correos oportunamente.
- Implementar estrategias de mensajería instantánea que faciliten la comunicación con los usuarios.
- Realizar campañas de difusión de los servicios que ofrece la mesa de ayuda.
- Optimizar o racionalizar los trámites para que sea más fácil la gestión de las necesidades de los usuarios.
- Priorizar las respuestas según la criticidad de las solicitudes.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Mas divulgación de los horarios de trabajo en casa.



FELICITACIONES

De la población que realizó la encuesta de satisfacción del servicio prestado 146 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?”

Felicitaciones promedio por grupos de valor

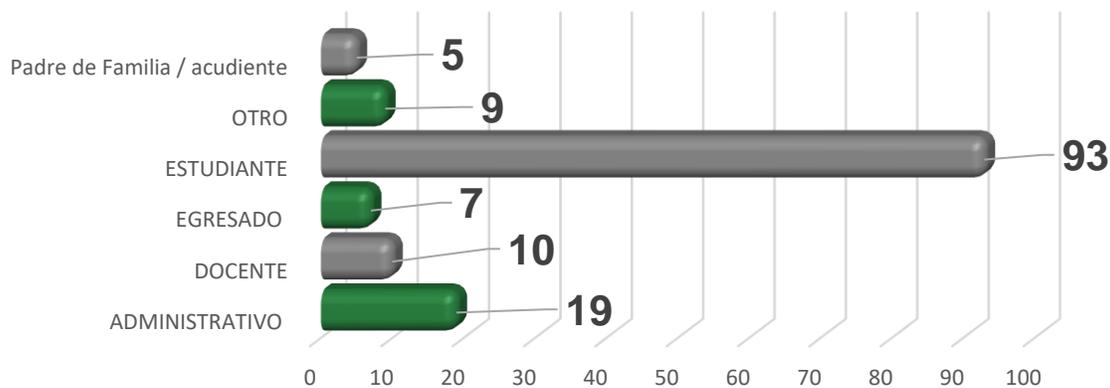


Gráfico 11. felicitaciones

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer 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.

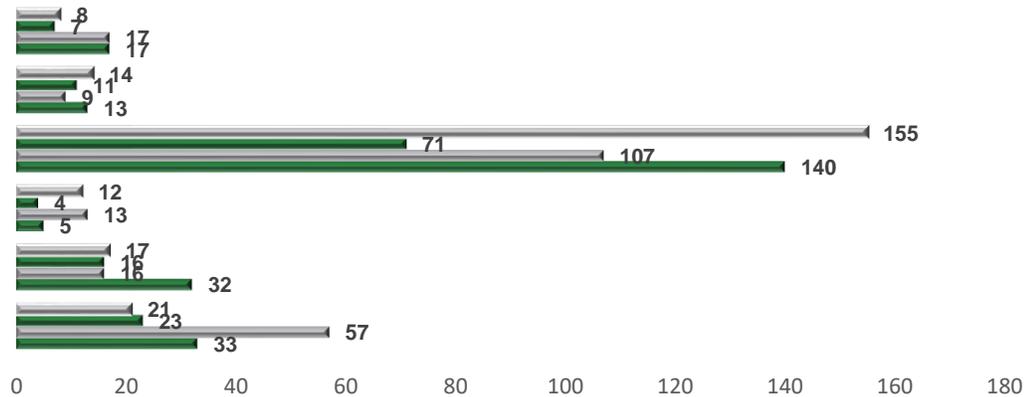
VARIACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN T4 2023 -T1 2024 -T2 2024

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

La participación para el tercer trimestre de la vigencia aumento en comparación con el primer trimestre de la vigencia en un 3.5% aproximado, los resultados DISCRIMINADOS por población son los siguientes: administrativos disminuyo la participación en un 63%, docentes incremento en un 6%, egresados disminuyo la participación en un 8%, estudiantes aumento la participación en un 45% otros aumento la participación en un 56% padres de familia disminuyo participación en un 53%.



COMPARATIVO DE PARTICIPACIÓN POR GRUPOS DE VALOR 2023- T4, 2024- T1 -T2 -T3



	ADMINISTRATIVO	DOCENTE	EGRESADO	ESTUDIANTE	OTRO	Padre de Familia / acudiente
T3-2024	21	17	12	155	14	8
T2-2024	23	16	4	71	11	7
T1-2024	57	16	13	107	9	17
T4-2023	33	32	5	140	13	17

■ T3-2024 ■ T2-2024 ■ T1-2024 ■ T4-2023

Gráfico 12. Variación de la participación T4 2023 VS T1.T2.T3 2024
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer Trimestre vigencia 2024

Conclusiones:

- ✓ La participación general en la realización de la encuesta para el tercer trimestre de la vigencia en curso ha presentado un aumento de 3.5 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.
- ✓ Dar respuestas puntuales a las solicitudes
- ✓ No evitar respuestas mediante la remisión del usuario a otras áreas.
- ✓ Dinamizar activamente la oferta de posgrados que tiene la Escuela.



10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2024, fueron registradas en SIAC 109 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

FELICITACIONES				
ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Almacén	1	0	0	1
Atención al ciudadano	2	3	1	6
Bienestar Universitario	2	1	15	18
Bolsa de empleo	0	1	0	1
Centro de lenguas	0	1	0	1
Contabilidad	1	0	0	1
Especializaciones	2	0	0	2
Extensión y Proyección Social	2	0	1	3
Facultad Electromecánica	0	3	0	3
Facultad mecánica	1	1	1	3
Facultad Mecatrónica	2	3	0	5
Facultad Procesos Industriales	2	0	0	2
Facultad Sistemas	2	4	2	8
Gestión Ambiental	0	1	0	1
Gestión IT	0	7	7	14
Registro y Control	1	5	3	9
Seguridad Digital	0	1	1	2
Talento Humano	3	6	2	11
Talleres y laboratorios	0	0	0	0
Tesorería	1	7	0	8
Vicerrectoría Académica	1	3	3	7
Vicerrectoría Administrativa y financiera	0	0	2	2
Vicerrectoría de investigación	1	0	0	1
TOTAL	24	47	38	109

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 los días lunes, mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD radicados próximos a vencer, que se visualizan en el aplicativo SIAC, para evitar el vencimiento de los términos de Ley.
4. Remitir semanalmente los días jueves, mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD que se encuentran ya vencidas en el aplicativo SIAC, adicionalmente a partir de la fecha se enviara copia de estos recordatorios al jefe de área y así tener un mayor seguimiento a estos vencimientos.