

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSY Y EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**



**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
PROCESO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO**

TERCER TRIMESTRE DE 2026

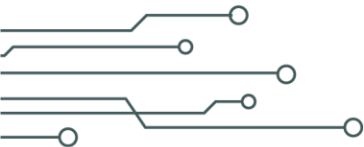


TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETIVO 3

3. ALCANCE 3

4. MARCO NORMATIVO 3

5. SOLICITUDES RECIBIDAS 3

5.1. PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN 3

5.2 . DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD 4

5.3 ATENCIÓN DE SOLITUDES POR ÁREA 7

6. ESTADO DE LAS SOLICITUDES POR CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS 8

6.1 ESTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES POR CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS 8

6.2 ESTADO POR TIPO DE SOLICITUD 9

6.2.1 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS. 9

6.3 OPORTUNIDAD EN RESPUESTA POR AREA 10

7 GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (TELEFÓNICO Y CHAT) Y SEGUIMIENTO PQRSD – GIT de Atención al Ciudadano 11

7.1 ATENCIÓN TELEFÓNICA Y CHAT-GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO 12

7.2. SEGUIMIENTO PQRSD 13

8 CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES GESTIONADOS A TRAVÉS DE PQRSD 13

9. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN 14

10. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. ... 14

11. CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANALES VS. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 14

12. INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026. 15

10. FELICITACIONES 21

11. RECOMENDACIONES 22



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 julio y el 30 de septiembre de 2026**.

Este informe tiene como finalidad realizar el seguimiento y análisis a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) 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, denuncias y felicitaciones (PQRSDD) 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 julio y el 30 de septiembre de 2026**, incluyendo la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta por parte de las dependencias de la entidad.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículo 23. Derecho fundamental de petición.
- Ley 1755 de 2015. Regulación del derecho de petición.
- Ley 1712 de 2014. Transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 1474 de 2011 – Artículo 76. Atención al ciudadano.
- Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 1166 de 2016. Regulación de las peticiones verbales.

5. SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron un total de **237 PQRSD** en el Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC).

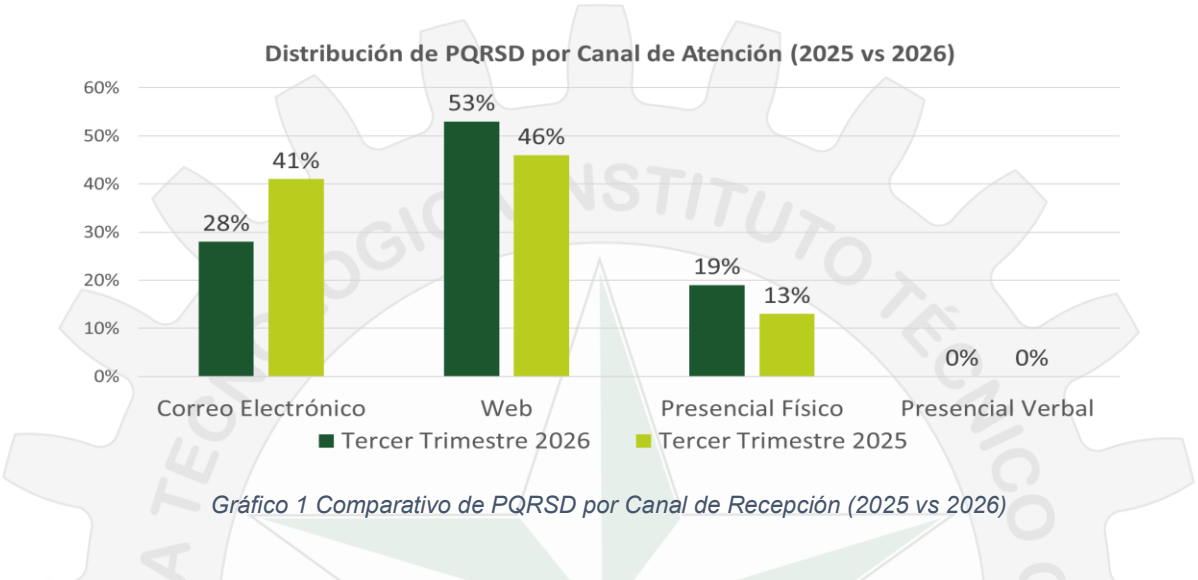
5.1. PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

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 tercer trimestre de 2026 vs 2025

PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN DEL TERCER TRIMESTRE DE 2026 vs 2025								
CANAL	Julio	agosto	Septiembre	Total 2026	%	Total 2025	%	Variación %
Correo Electrónico	19	21	27	67	28%	89	41%	-24.72%
Web	17	72	36	125	53%	100	46%	25.00%
Presencial Físico	15	23	6	44	19%	27	13%	62.96%
Presencial Verbal	1	0	0	1	0%	0	0%	N/A
TOTAL	52	116	69	237	100%	216	100%	9.72%



Principales observaciones: Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron **237 PQRSD**, lo que representa un **incremento del 9.72%** frente a las **216** registradas en el mismo período de 2025. Este comportamiento refleja un aumento moderado en el volumen total de solicitudes recibidas por la entidad.

En cuanto a los canales de atención, el canal Web se consolidó como el principal medio de recepción de PQRSD durante el trimestre, con 125 solicitudes, equivalentes al 53 % del total, y presentó un incremento del 25,00 % frente al mismo período de 2025. Por su parte, el Correo Electrónico registró 67 solicitudes (28 %), evidenciando una disminución del 24,72 % respecto de 2025. El canal Presencial Físico registró 44 PQRSD, correspondientes al 19 % del total, y presentó un incremento del 62,96 % frente al año anterior. Este comportamiento evidencia un aumento en el uso de este mecanismo de atención durante el período analizado. Adicionalmente, en el tercer trimestre de 2026 se registró una petición presentada de manera verbal, mientras que en el mismo período de 2025 no se registraron solicitudes por este canal.

En cuanto al comportamiento mensual, **agosto** concentró el mayor número de PQRSD del trimestre por los canales virtuales (web y correo electrónico) con 116 solicitudes (49% del total), superando ampliamente los registros de julio y septiembre. Por su parte, las solicitudes radicadas a través de los canales presenciales se concentraron en los meses de julio y agosto, evidenciando una mayor utilización de estos medios en agosto.

5.2 . DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

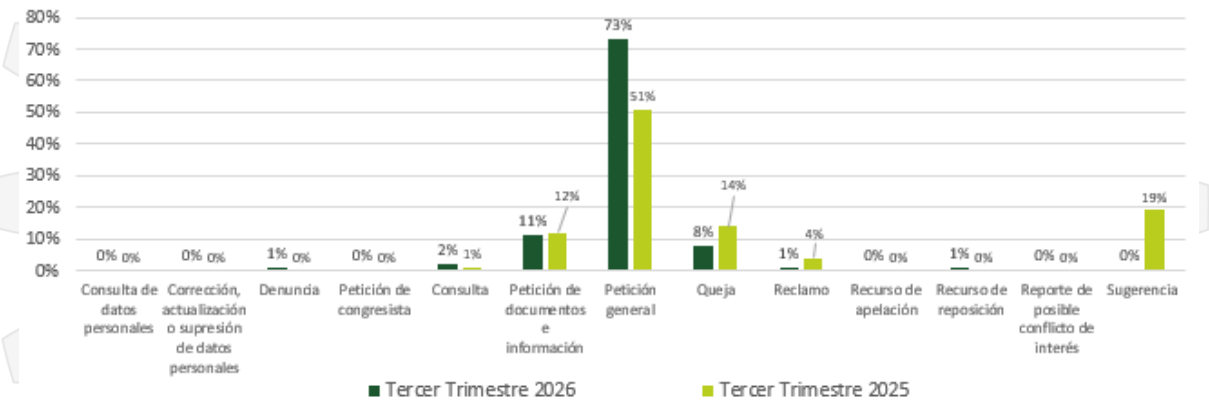
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de solicitud.



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

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD Y VARIACIÓN DEL TERCER TRIMESTRE 2026 VS 2025								
Tipo de solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total 2026	%	Total 2025	%	Variación
Consulta de datos personales			1	1	0%	0	0%	N/A
Corrección, actualización o supresión de datos personales	1			1	0%	0	0%	N/A
Denuncia		1	2	3	1%	0	0%	N/A
Petición de congresista			1	1	0%	0	0%	N/A
Consulta	2	1	1	4	2%	3	1%	33,33%
Petición de documentos e información	10	7	10	27	11%	25	12%	8,00%
Petición general	32	102	39	173	73%	110	51%	57,27%
Queja	2	4	14	20	8%	30	14%	-33,33%
Reclamo	2			2	1%	8	4%	-75,00%
Recurso de apelación		1		1	0%	0	0%	N/A
Recurso de reposición	1		1	2	1%	0	0%	N/A
Reporte de posible conflicto de interés	1			1	0%	0	0%	N/A
Sugerencia	1			1	0%	40	19%	-97,50%
Total	52	116	69	237	100%	216	100%	9,72%

COMPARATIVO DE TIPOLOGÍAS PQRSD: Segundo TRIMESTRE 2025 VS A PRIMER TRIMESTRE 2026*



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

Observaciones:

- Dominio de Peticiones Generales:** Es la tipología predominante, con 173 solicitudes, equivalentes al 73% del total de las PQRSD. Frente a 2025, cuando representó el 51% (110 solicitudes), se observa un incremento de 63 solicitudes, equivalente a una variación del 57.3%, lo que evidencia un aumento en este tipo de requerimientos.

La mayor concentración correspondió a trámites académicos de la Facultad de Sistemas, especialmente la inscripción, registro y radicación de modalidades y opciones de grado, así como anteproyectos y proyectos de grado. También se identificaron solicitudes relacionadas con asuntos laborales y de talento humano, como renunciaciones, cambios de escalafón, vacantes, prestaciones sociales y situaciones contractuales; trámites de matrícula, aplazamiento y retiro académico; y requerimientos de información y gestión administrativa.

Aumento en las peticiones de información: Esta tipología ocupa el segundo lugar con 27 solicitudes equivalente al 11% de total de las solicitudes. Frente al 2025 presentó un incremento de 2 solicitudes, al pasar de 25 a 27, equivalente a una variación del 8,0%.



Las solicitudes se relacionaron con la entrega de contenidos programáticos y certificados de notas, información académica y administrativa, documentación institucional, expedientes y actuaciones administrativas, así como solicitudes de informes y respuestas de fondo. También se recibieron requerimientos trasladados por otras entidades y organismos de control relacionados con situaciones académicas y presuntas vulneraciones de derechos de estudiantes.

Disminución en Quejas: Se evidencia una **reducción en las quejas**, ubicándose en tercer lugar con el **8% del total**, Se pasó de **30 quejas en 2025 a 20 en 2026**, lo que representa una variación del **33.3 %**.

Las inconformidades estuvieron asociadas con la atención recibida en servicios institucionales, situaciones relacionadas con docentes y actividades académicas, demoras en el registro de notas, condiciones de espacios para actividades institucionales y dificultades en los canales de atención y comunicación con egresados. También se identificaron manifestaciones relacionadas con presuntas situaciones de acoso laboral, posibles afectaciones al debido proceso, actuaciones administrativas y novedades en procesos de pago.

- **Aumento de consultas:** En cuanto a las peticiones de consulta, estas aumentaron de 3 a 4 solicitudes.

Las consultas estuvieron relacionadas con solicitudes de verificación académica, inquietudes sobre la disponibilidad de docentes y el nivel de exigencia educativa, así como consultas sobre validación de reportes y actuaciones de carácter administrativo.

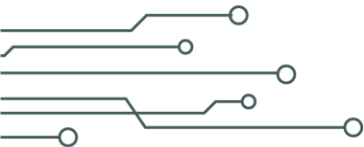
- **Las denuncias:** se recibieron tres denuncias, frente a ninguna en el mismo periodo de 2025. Los asuntos registrados hicieron referencia a presuntas situaciones de conducta irregular de un docente, posible acoso laboral y publicaciones que motivaron la presentación de una denuncia. Por la naturaleza de estos casos, corresponde que sean valorados y tramitados por las dependencias competentes, garantizando la confidencialidad y el debido proceso.
- **Los reclamos** disminuyeron de 8 en 2025 a 2 en 2026, lo que equivale a una reducción del 75,0 %. Los registros estuvieron asociados con el proceso de admisión al programa de Tecnología en Desarrollo de Software y requerimientos de información complementaria relacionados con una PQRSD anterior.
- Se presentaron dos **recursos de reposición**, y uno de apelación, sin registros de estas tipologías en el periodo comparable de 2025. Los asuntos estuvieron relacionados con la revisión de actos administrativos y decisiones previamente comunicadas por la entidad, incluidos un recurso contra una resolución y otro relacionado con la evaluación del desempeño laboral.
- **Las sugerencias** se recibió una sugerencia, frente a 40 en el tercer trimestre de 2025, lo que representa una reducción del 97,5 %. El registro de 2026 estuvo relacionado con la solicitud de una carta de aval para la realización de prácticas profesionales. Esta variación debe analizarse teniendo en cuenta la clasificación de las solicitudes y la forma en que los usuarios expresan sus propuestas de mejora.

se identificaron cuatro tipologías con un registro cada una:

- Consulta de datos personales: asociada a una solicitud relacionada con una carta de propuesta de grado.
- Corrección, actualización o supresión de datos personales: relacionada con la actualización de documentos de identidad en el sistema académico.
- Petición de congresista: correspondiente a una comunicación registrada como respuesta institucional.
- Reporte de posible conflicto de interés: relacionado con una denuncia sobre la presunta falta de ética de un docente.

Estas tipologías representan el 1,7 % del total en conjunto y no registraban casos en la comparación de 2025 presentada en la base.

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



Respecto al comportamiento mensual, agosto concentró el mayor volumen de solicitudes con 116 PQRSD (48.9% del total), seguido de septiembre, con 69 (29,1 %), y julio, con 52 (21,9 %). El comportamiento de agosto estuvo impulsado principalmente por las peticiones generales, que alcanzaron 102 registros, frente a 32 en julio y 39 en septiembre. Este resultado coincide con la concentración de solicitudes relacionadas con la inscripción, el registro y la radicación de modalidades de grado, especialmente de la Facultad de Sistemas.

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

Área	CDP	CUSP	Denuncia	Petición de congresista	Consulta	Petición información	Petición general	Queja	Reclamo	RA	RR	RPCI	Sugerencia	Total
Asuntos Disciplinarios						2	2							4
Bienestar Universitario								4						4
Bolsa de Empleo							1							1
Extensión y Desarrollo							1						1	2
Facultad Electromecánica						3			1					4
Facultad Mecatrónica						1	10	1						12
Facultad Procesos Industriales						1								1
Facultad Sistemas	1		1			2	90	1	1	1				97
Gestión de Informática y Comunicaciones							2	1						3
Gestión Documental								1						1
IBTI			1		1	9	13	2						26
Planeación				1	1									2
Rectoría							1							1
Registro y Control		1			1		1							3
Secretaría General			1			3	12	1						17
Talento Humano						2	30	2			2			36
Tesorería						2	3	3						8
Vicerrectoría Académica					1		3	1				1		6
Vicerrectoría Administrativa						2	2	3						7
Vicerrectoría Administrativa, Jurídico Contratación							2							2
Total	1	1	3	1	4	27	173	20	2	1	2	1	1	237

Fuente: Base de datos de PQRSD – ETITC, tercer trimestre de 2026.

Convenciones:

CDP: Consulta de datos personales.

CUSP: Corrección, actualización o supresión de datos personales.

RA: Recurso de apelación.

RR: Recurso de reposición.

RPCI: Reporte de posible conflicto de interés.

La **Facultad de Sistemas** registró el mayor número de solicitudes, con **97 PQRSD**, todas clasificadas como **peticiones generales**, lo que representa una concentración significativa de requerimientos en esta dependencia. Le siguió **Talento Humano**, con **36 solicitudes**, principalmente correspondientes a



peticiones generales, además de peticiones de información, consultas y otras tipologías.
En tercer lugar, se ubicó el **IBTI**, con **26 solicitudes**, entre las cuales se destacan las peticiones generales y las peticiones de información, así como una queja. Por su parte, la **Secretaría General** gestionó **17 solicitudes**, correspondientes principalmente a peticiones generales, además de peticiones de información y un reclamo.

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 septiembre de 2026.

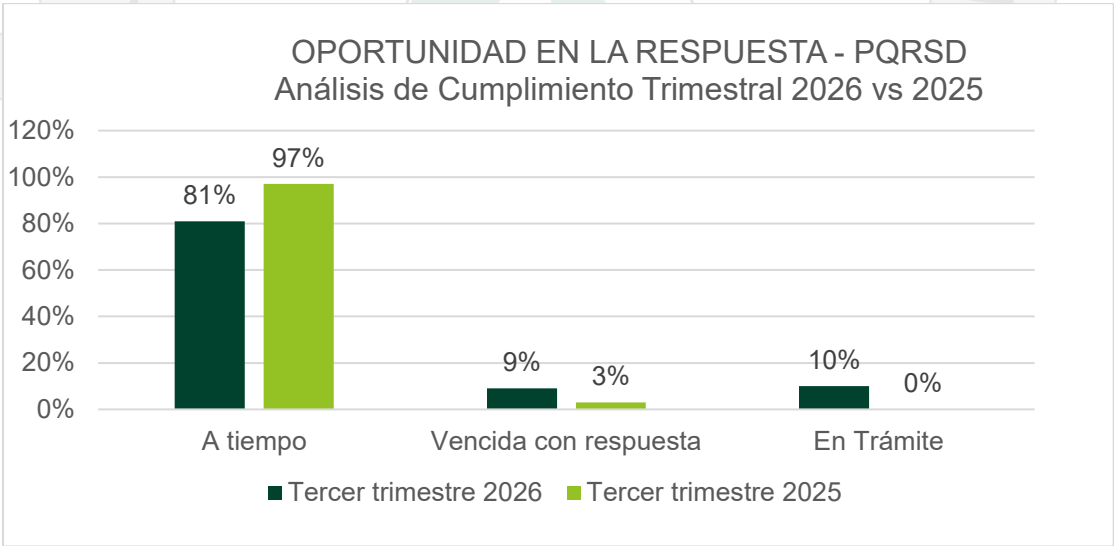
OPORTUNIDAD DE
RESPUESTA

OPORTUNIDAD 2025
97%

OPORTUNIDAD 2026
91%

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

Estado	Tercer trimestre 2026	%	Tercer trimestre 2025	%
A tiempo	192	81%	210	97%
Vencida con Respuesta	22	9%	6	3%
En Trámite a tiempo	23	10%	0	0%
TOTAL	237	100%	216	100%



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

Para el tercer trimestre de 2026, la oportunidad de respuesta se calculó considerando las **solicitudes atendidas a tiempo** y aquellas que, aunque se encontraban **en trámite**, permanecían **dentro del término** establecido. De las 237 PQRSD registradas, 192 fueron atendidas a tiempo y 23 se encontraban en trámite dentro del término, para un total de 215 solicitudes gestionadas dentro de los términos, equivalente al 91 %. Las 22 solicitudes restantes, correspondientes al 9 %, fueron respondidas por fuera del término establecido.



Al comparar este resultado con el tercer trimestre de 2025, se evidencia una disminución de 6 puntos porcentuales en la oportunidad de respuesta, al pasar del 97 % en 2025 al 91 % en 2026.

Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y control de los tiempos de respuesta, especialmente frente a las solicitudes próximas a vencer, con el propósito de prevenir respuestas extemporáneas, garantizar la atención oportuna de las PQRSD y contribuir al cumplimiento de los términos establecidos para el ejercicio del derecho de petición.

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 de Solicitud	Respondida a tiempo	Respondida fuera de tiempo	En trámite dentro de términos	Total, general
Consulta de datos personales	1			1
Corrección, actualización o supresión de datos personales		1		1
Denuncia		1	2	3
Petición de congresista	1			1
Petición de consulta	3		1	4
Petición de documentos e información	17	9	1	27
Petición general	151	11	11	173
Queja	12		8	20
Reclamo	2			2
Recurso de apelación	1			1
Recurso de reposición	2			2
Reporte de posible conflicto de interés	1			1
Sugerencia	1			1
Total general	192	22	23	237

Al revisar el comportamiento por tipología, se identifican **22 solicitudes respondidas fuera de término (9 %)** y **23 solicitudes en trámite dentro de los términos (10 %)**. Las respuestas extemporáneas se concentran principalmente en las **peticiones generales, con 11 casos**, y las **peticiones de documentos e información, con 9 casos**.

Las **peticiones de documentos e información** presentan la mayor proporción de extemporaneidad, con **9 de 27 solicitudes (33 %)**, situación que evidencia la necesidad de fortalecer su seguimiento y gestión oportuna.

Por su parte, las **23 solicitudes en trámite dentro de términos** requieren seguimiento preventivo, especialmente las **11 peticiones generales y 8 quejas**, con el fin de evitar futuros vencimientos y garantizar la respuesta dentro de los plazos 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)
Consulta de datos personales	1	4	4
Corrección, actualización o supresión de datos personales	1	16	16
Denuncia	1	17	17
Petición de congresista	1	5	5
Petición de consulta	3	57	19
Petición de documentos e información	26	246	9,5
Petición general	162	1419	8,8
Queja	12	115	9,6
Reclamo	2	22	11
Recurso de apelación	1	7	7
Recurso de reposición	2	29	14,5
Reporte de posible conflicto de interés	1	3	3
Sugerencia	1	13	13
Total general	214	1953	9,1

Durante el periodo evaluado se obtuvo un tiempo promedio general de respuesta de 9,1 días hábiles para las 214 solicitudes atendidas. Las tipologías con mayor tiempo promedio de respuesta fueron Denuncia (17 días), Corrección, actualización o supresión de datos personales (16 días) y Recurso de reposición (14,5 días).

Por su parte, las peticiones generales, que concentran el mayor volumen de solicitudes atendidas (162), presentaron un tiempo promedio de 8,8 días hábiles, mientras que las peticiones de documentos e información registraron 9,5 días y las quejas 9,6 días.

En general, los resultados muestran un tiempo promedio de respuesta de 9,1 días hábiles; no obstante, se recomienda mantener seguimiento sobre las tipologías con mayores tiempos de atención y sobre las 23 solicitudes que permanecían en trámite dentro de los términos, con el fin de prevenir vencimientos y garantizar la respuesta oportuna.

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

Área	Respondida a tiempo	Respondida fuera de tiempo	En trámite dentro de termino	Total	% Oportunidad En Respuesta	% De Participación
------	---------------------	----------------------------	------------------------------	-------	----------------------------	--------------------



Asuntos Disciplinarios	4			4	100%	1,69%
Bienestar Universitario	4			4	100%	1,69%
Bolsa de Empleo	1			1	100%	0,42%
Extensión y Desarrollo	2			2	100%	0,84%
Facultad Electromecánica	4			4	100%	1,69%
Facultad Mecatrónica	12			12	100%	5,06%
Facultad Procesos Industriales	1			1	100%	0,42%
Facultad Sistemas	90	2	5	97	98%	40,93%
Gestión de Informática y Comunicaciones	2		1	3	100%	1,27%
Gestión Documental			1	1	100%	0,42%
IBTI	12	9	5	26	65%	10,97%
Planeación	2			2	100%	0,84%
Rectoría	1			1	100%	0,42%
Registro y Control		1	2	3	67%	1,27%
Secretaría General	6	5	6	17	71%	7,17%
Talento Humano	34	2		36	94%	15,19%
Tesorería	6	1	1	8	88%	3,38%
Vicerrectoría Académica	4	1	1	6	83%	2,53%
Vicerrectoría Administrativa	5	1	1	7	86%	2,95%
Vicerrectoría Administrativa, Jurídico Contratación	2			2	100%	0,84%
Total general	192	22	23	237	91%	100%

En el tercer trimestre de 2026, la **Facultad de Sistemas** se consolidó como la dependencia con mayor participación en la gestión de PQRSD, con **97 solicitudes**, equivalentes al **40,93 % del total registrado**. De estas, 90 fueron respondidas a tiempo, 2 fuera de término y 5 permanecían en trámite dentro del término establecido, alcanzando un **98 % de oportunidad en la respuesta**. Este resultado evidencia una gestión favorable frente al alto volumen de requerimientos recibidos.

Le siguen **Talento Humano**, con 36 solicitudes, correspondientes al **15,19 % del total**, y un **94 % de oportunidad**, al registrar 34 respuestas dentro del término y 2 fuera de tiempo. El **IBTI**, por su parte, registró 26 solicitudes, equivalentes al **10,97 %**, con 12 respuestas a tiempo, 9 fuera de término y 5 solicitudes en trámite dentro del término, alcanzando un **65 % de oportunidad**, siendo una de las dependencias que requiere mayor atención en el seguimiento de los tiempos de respuesta.

Asimismo, la **Secretaría General** gestionó 17 solicitudes, con una participación del **7,17 %**, y presentó un **71 % de oportunidad**, al registrar 6 respuestas a tiempo, 5 fuera de término y 6 solicitudes en trámite dentro del término. También se identifican oportunidades de mejora en **Registro y Control**, con un **67 % de oportunidad**, al presentar 1 respuesta fuera de término y 2 solicitudes en trámite; y en **Tesorería**, **Vicerrectoría Académica** y **Vicerrectoría Administrativa**, con niveles de oportunidad del **88 %**, **83 %** y **86 %**, respectivamente.

En contraste, varias dependencias alcanzaron un **100 % de oportunidad en la respuesta**, entre ellas Asuntos Disciplinarios, Bienestar Universitario, Bolsa de Empleo, Extensión y Desarrollo, Facultad Electromecánica, Facultad Mecatrónica, Facultad de Procesos Industriales, Planeación, Rectoría y Vicerrectoría Administrativa–Jurídico Contratación.

7 GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (TELEFÓNICO Y CHAT) Y SEGUIMIENTO PQRSD – 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: No existen registros de atención telefónica para los meses de **julio, agosto y septiembre de 2026**, debido a que desde abril de 2026 no se contaba con una línea telefónica habilitada, situación que fue informada oportunamente mediante correo electrónico.

No obstante, entre el **4 y el 18 de septiembre de 2026** se contó temporalmente con servicio telefónico. Durante este período no se registraron llamadas en el aplicativo SIAC, ya que algunas fueron atendidas directamente por las áreas competentes y, en otros casos, los usuarios no suministraron la información requerida para efectuar el respectivo registro.

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

Asunto o requerimiento	Número de solicitudes
Saludos	733
Admisiones sexto – PIN, formulario y banco 2027	212
Información sobre programas académicos (Electromecánica, Mecatrónica, Energía y Procesos Industriales)	41
Sin correo / solicitud de información	59
Homologaciones	7
Certificados de estudios y notas	6
Diploma	5
Academusoft	4
Cursos cortos	4
Horario de clases	4
Inducción PES	4
Atención Tesorería	3
Cupos IBTI	3
Cambio de ciclo	2
Cambio de jornada	2
Correo institucional	2
Feria universitaria	2
Grados – postulación	2
No va a estudiar	2
Acta de grado	1
Admisiones	1
Atención Universidad	1
Ayuda para cancelar materia	1
Cambio de documento	1
Cancelación de semestre	1
Carné	1
Casillero	1



Certificado de costos	1
Certificados de retención	1
Conexión Wi-Fi	1
Congreso	1
Conocer instalaciones	1
Descarga de asignaturas	1
Devolución de dinero	1
Facultad de Mecatrónica	1
Gratuidad	1
Información de clases	1
Información sobre especializaciones	1
Parqueadero	1
Total general	1.117

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron **1.117 interacciones** en el canal de chat institucional. Del total, **733 registros correspondieron a saludos**, los cuales representan el inicio de la conversación y no un requerimiento específico. Las consultas se concentraron principalmente en **admisiones sexto – PIN, formulario y banco 2027 (212)**.

También se presentaron requerimientos asociados con **información de programas académicos, gestión académica, grados y certificaciones**. Esta concentración evidencia la necesidad de fortalecer la **información disponible en los canales institucionales y las preguntas frecuentes**. Lo anterior permitirá facilitar el acceso a la información, mejorar la orientación al ciudadano y **optimizar la atención de requerimientos recurrentes**.

7.2. SEGUIMIENTO PQRSD

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

Recordatorio semanal de vencimientos próximos:

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

Seguimiento a vencimientos ya ocurridos:

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

8 CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES GESTIONADOS A TRAVÉS DE PQRSD

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



A continuación, se presenta la clasificación de los trámites gestionados durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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
Aplazamiento del semestre	5
Cancelación de la matrícula académica	1
Certificados y constancias de estudios	1
Contenido del programa académico	3
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	2
Grado de pregrado y posgrado	73
Inscripciones aspirantes a programas de pregrado	1
Registro de asignaturas (Inscripción de materias, inscripción de asignaturas)	1
Total	87

9. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

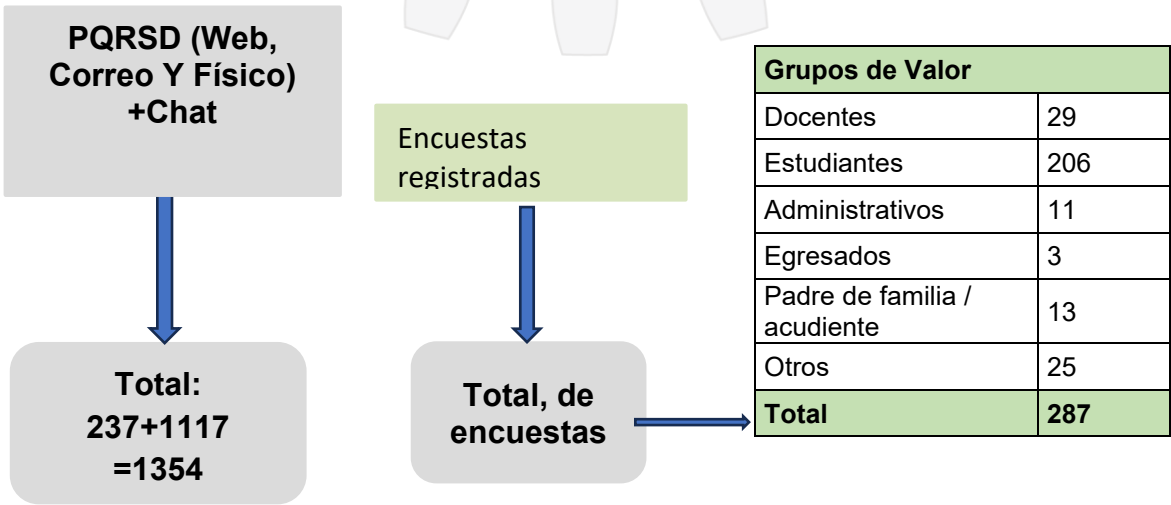
Durante el tercer trimestre de 2026, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, se informa que **NO se realizaron traslados de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSD) a otras entidades**, toda vez que las solicitudes recibidas fueron de competencia de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

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

Durante el tercer trimestre de 2026, 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).

11.CONOLIDADO 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 **1,354 interacciones**, el proceso de retroalimentación se consolidó con **287 encuestas**. Este análisis permite identificar el comportamiento de los flujos de comunicación y la representatividad de los diferentes grupos de valor, donde destaca una participación mayoritaria del sector estudiantil.

12. INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO TERCER 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 por los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

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.

• 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 tercer trimestre de 2026, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la prestación del servicio.

• METODOLOGÍA

La información fue recolectada mediante la **Encuesta de Evaluación del Servicio Prestado**, diligenciada voluntariamente por los usuarios que recibieron atención de la Institución durante el periodo evaluado.

La base de datos suministrada contiene **287 registros**, correspondientes a las respuestas obtenidas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026.

Para el análisis de satisfacción se agruparon las respuestas favorables de cada variable de la siguiente manera:

- **Satisfacción en oportunidad, claridad, amabilidad y facilidad de acceso:** respuestas "Excelente" + "Buena".
- **Satisfacción en conocimiento del funcionario:** respuestas "Muy Alto" + "Alto".

El **índice general** presentado en este informe corresponde al promedio de los porcentajes de respuestas favorables obtenidos en las cinco variables evaluadas. La información fue segmentada por grupo de valor para identificar comportamientos diferenciados y establecer oportunidades de mejora específicas.

• CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

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



La participación por grupos de valor fue la siguiente:

Grupo de Valor	Cantidad	%
Administrativo	11	3.83%
Docente	29	10.10%
Egresado	3	1.05%
Estudiante	206	71.78%
Otro	25	8.71%
Padre de Familia / acudiente	13	4.53%
Total general	287	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 71,7% 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 tercer trimestre de la vigencia 2026 participaron 206 estudiantes, equivalentes al 71,7 % del total de las encuestas aplicadas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos evaluados.

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	164	79.61 %	166	80.58%	176	85.44 %	170	82.52 %	163	79.1%
Buena	28	13.59 %	28	13.59%	22	10.68 %	26	12.62 %	34	16.5%
Regular	6	2.9 %	3	1.46%	2	0.97%	4	1.94%	2	0,97 %
Deficiente	8	3.88 %	9	4.37%	6	2.91%	6	2.90%	7	3.4 %

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

Análisis de resultados

Los estudiantes presentan una percepción altamente favorable del servicio, con un promedio de satisfacción del **94,8 %**.

La principal fortaleza corresponde a la amabilidad y trato recibido, con 96,1 %, seguida del conocimiento del funcionario, con 95,6 %.

Como oportunidad de mejora se identifica continuar fortaleciendo la claridad de las respuestas y la oportunidad en la atención, particularmente frente a solicitudes académicas y administrativas.



2 DOCENTES

Para el período evaluado, participaron 29 docentes, quienes representan el 10.1 % 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	18	62.07 %	18	62.07%	20	68.97%		18	62.07 %	16	55.17%
Buena	6	20.69 %	7	24.14%	6	20.69%		8	27.59 %	9	31.03%
Regular	3	10.34 %	2	6.90%	1	3.45%		1	3.45%	2	6.90%
Deficiente	2	6.90%	2	6.90%	2	6.90%		2	6.90%	2	6.90%

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

Análisis de resultados

Los docentes presentan una percepción favorable del servicio, con un promedio de satisfacción del 86,9 %.

La variable con menor resultado corresponde a claridad, coherencia e idoneidad de la respuesta, con 82,8 %, constituyéndose en una prioridad de mejora para este grupo.

3 EGRESADOS

Participaron 3 egresados, equivalentes al 1,0 % del total.

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	2	66.67 %	2	66.67%	1	33.33%		1	33.33 %	1	33.33%
Buena	1	33.33 %	1	33.33%	2	66.67%		2	66.67 %	2	66.67%
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 segundo Trimestre vigencia 2026

Análisis de resultados – Egresados



Las cinco variables evaluadas alcanzaron un resultado favorable del **100 %**. Este resultado debe interpretarse con precaución debido al reducido número de respuestas. Aunque evidencia una percepción positiva entre los participantes, no permite establecer conclusiones generales sobre el conjunto de egresados

.4 ADMINISTRATIVOS

Participaron 11 servidores administrativos, equivalentes al 3,8 %.

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	7	63.64 %	7	63.64 %	8	72.73 %	7	63.64 %	8	72.73 %
Buena	2	18.18 %	2	18.18 %	1	9.09 %	2	18.18 %	1	9.09 %
Regular	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Deficiente	2	18.18 %	2	18.18 %	2	18.18 %	2	18.18 %	2	18.18 %

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

Análisis de resultados – Administrativos

Los resultados obtenidos evidencian una percepción favorable de la atención recibida, con un **81,82 %** de valoraciones entre “Excelente” y “Buena” en los cinco criterios evaluados.

Se destacan especialmente la amabilidad y trato recibido y el conocimiento del funcionario, ambos con un 72,73 % de calificaciones “Excelente”. No se registraron valoraciones en la categoría “Regular”. Sin embargo, el 18,18 % de respuestas calificadas como “Deficiente” en cada criterio representa una oportunidad de mejora, por lo que se recomienda continuar con el seguimiento a la experiencia de los usuarios y fortalecer las acciones orientadas a mejorar la claridad de la información, la oportunidad de la atención y la facilidad de acceso al servicio.

.5 PADRES DE FAMILIA O ACUDIENTES

Participaron **13 padres de familia y/o acudientes**, equivalentes al 4,5 %.

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	61.54 %	9	69.23 %	8	61.54 %	8	61.54 %	7	53.85 %



Buena	3	23.08 %	2	15.38%	3	23.08%	3	23.08 %	4	30.77%
Regular	1	7.69%	0	0%	1	7.69%	1	7.69%	1	7.69%
Deficiente	1	7.69%	2	15.38%	1	7.69%	1	7.69%	1	7.69%

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

Análisis de resultados – Padres de Familia y/o Acudientes

Las cinco variables presentaron un resultado favorable de **84,6 %**.

Si bien el resultado es favorable, se encuentra por debajo del promedio institucional de 92,9 %, por lo que se considera necesario fortalecer la orientación dirigida a este grupo de valor.

Se recomienda facilitar el acceso a información clara sobre procesos académicos y administrativos y fortalecer los canales de atención disponibles para padres y acudientes.

5.6 OTROS

Participaron **25 usuarios clasificados como "Otros"**, equivalentes al 8,7 %.

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	21	84 %	21	84 %	22	88%	19	76%	16	64%
Buena	2	8 %	2	8 %	1	4%	4	16%	7	28%
Regular	1	4%	0	0%	1	4%	1	4%	1	4%
Deficiente	1	4%	2	8%	1	4%	1	4%	1	7.69%

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

Análisis de resultados – Otros

De manera global, se observa que las valoraciones **positivas (Excelente + Buena) alcanzan el 92 % en cuatro de las cinco dimensiones**, mientras que en **Facilidad para acceder al servicio alcanzan el 92 % igualmente**. Las valoraciones **Regular y Deficiente representan el 8 % en cada dimensión**, con excepción de la distribución específica que muestra que la mayor concentración de estas valoraciones se mantiene en niveles bajos.

En términos generales, los resultados evidencian una **percepción favorable de la ciudadanía frente al servicio recibido**, destacándose la **amabilidad y el trato** como el aspecto mejor valorado. Como principales oportunidades de mejora se identifican la **facilidad de acceso al servicio** y el **fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios**, con el propósito de mejorar la experiencia de los usuarios y consolidar la calidad de la atención.

• 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	69.59%	71.03%	68.34%	63.18%	59.70%
Buena	19.48%	18.77%	22.37%	27.36%	30.34%
Excelente + Buena	89.07%	89.80%	90.70%	90.54%	90.04%
% Satisfacción	90%				

Los resultados de la Encuesta de Evaluación del Servicio Prestado del segundo trimestre de 2026 evidencian un **índice general de satisfacción del 90 %**, reflejando una percepción altamente favorable por parte de los grupos de valor. Todos los criterios evaluados alcanzaron niveles de satisfacción superiores al 89 %, destacándose la **amabilidad y el trato recibido (90,7 %)**, seguida de la **facilidad para acceder al servicio (90,5 %)**. Estos resultados demuestran el compromiso institucional con la prestación de un servicio de calidad, oportuno y orientado al ciudadano.

• FORTALEZAS IDENTIFICADAS

A partir del análisis de los resultados se identifican como principales fortalezas:

- Amabilidad y trato recibido, con un resultado favorable del 90.7 %, lo que evidencia una percepción positiva de los usuarios frente al trato brindado durante la atención.
- Facilidad para acceder al servicio, con una valoración del 90.5 %, reflejando condiciones favorables de acceso a los servicios institucionales.
- Conocimiento de los funcionarios, con un resultado del 90%, evidenciando una percepción positiva sobre la capacidad del personal para orientar y atender las solicitudes de los usuarios.
- Incremento significativo en la participación de la encuesta, pasando de 136 respuestas en el trimestre anterior a 287 en el trimestre evaluado, lo que representa una mayor participación de los usuarios en el proceso de medición de su experiencia.
- Alta participación y percepción favorable de los estudiantes, quienes constituyen uno de los principales grupos de valor participantes, con un promedio de satisfacción del 94,8 %.
- Reconocimiento positivo del servicio, evidenciado en el número significativo de felicitaciones y reconocimientos recibidos por parte de los usuarios.
- Percepción favorable de la atención presencial, principal canal utilizado durante el trimestre, lo que evidencia una valoración positiva de la interacción directa con la institución.
- Valoración positiva de la disposición y orientación brindada por los funcionarios, aspecto que contribuye a una experiencia favorable de los usuarios durante la atención.

• OPORTUNIDADES DE MEJORA



De acuerdo con los resultados cuantitativos y cualitativos se identifican las siguientes oportunidades:

• **Fortalecer la claridad de las respuestas**

La claridad, coherencia e idoneidad obtuvo el resultado favorable más bajo entre las cinco variables, con 89 %.

Se recomienda continuar promoviendo el uso de **lenguaje claro**, respuestas precisas y orientación integral.

• **Fortalecer la oportunidad de atención**

Aunque el resultado favorable fue de 89.8 %, se registraron 16 respuestas calificadas como deficientes y de acuerdo con el informe de PQRSD la oportunidad en la respuesta está en 91% para el tercer trimestre.

• **Fortalecer la atención a grupos con menor participación**

Los egresados y administrativos presentan una participación reducida frente al total. Se recomienda implementar estrategias específicas que incentiven la participación de estos grupos en futuras mediciones.

10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026, se registraron **169 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Atención al ciudadano	3	3	3	9
Bienestar Universitario	3	50	45	98
Bolsa de empleo	1	0	0	1
Centro de Lenguas	0	1	6	7
Comunicaciones/Rectoría	0	0	3	3
Extensión y Proyección Social	0	1	0	1
Facultad Electromecánica	0	3	1	4
Facultad Mecánica	0	2	2	4
Facultad Mecatrónica	0	2	1	3
Facultad Procesos Industriales	0	0	2	2
Facultad Sistemas	0	1	2	3
Gestión Documental	0	0	1	1
Gestión IT/Mesa de Ayuda	0	3	2	5
Registro y Control	1	2	4	7
Talento Humano	0	0	3	3
Tesorería	0	4	2	6
Vicerrectoría Académica	1	6	3	10



Vicerrectoría Administrativa y financiera	1	1	0	2
TOTAL	10	79	80	169

11.RECOMENDACIONES

- **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" 73%), 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.

- **Validación de la clasificación de las PQRSD:**

Realizar una validación de la asignación de las tipologías de las PQRSD, con el fin de garantizar su correcta clasificación y, de esta manera, asegurar que las solicitudes sean gestionadas y respondidas de acuerdo con los términos legales establecidos para cada tipo de requerimiento.

- **Fortalecimiento del seguimiento a la gestión de las PQRSD:**

Continuar fortaleciendo el seguimiento a las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, mediante la revisión periódica de los registros y la identificación oportuna de inconsistencias. Esto permitirá mejorar la gestión de las áreas responsables y garantizar información confiable, oportuna y útil para el seguimiento institucional.

Elaboró: Deisy L Serrato Aldana
Profesional del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano

Revisó: Cesar Augusto Saavedra Gutiérrez
Coordinador del GIT Gestión Documental y Atención al Ciudadano

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