



**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

CUARTO TRIMESTRE DE 2023

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 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	8
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRS	10
5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT	11
5.7 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN UPK TINTAL.....	13
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	13
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN....	13
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.....	14
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO	14
10. FELICITACIONES.....	24
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS	25
12. RECOMENDACIONES	26



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 1º de octubre y el 31 de diciembre 2023.

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 periodo comprendido entre el 1º de octubre y el 31 de diciembre 2023.



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 octubre y el 31 de diciembre 2023, un total de **239 PQRSD** radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

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

5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

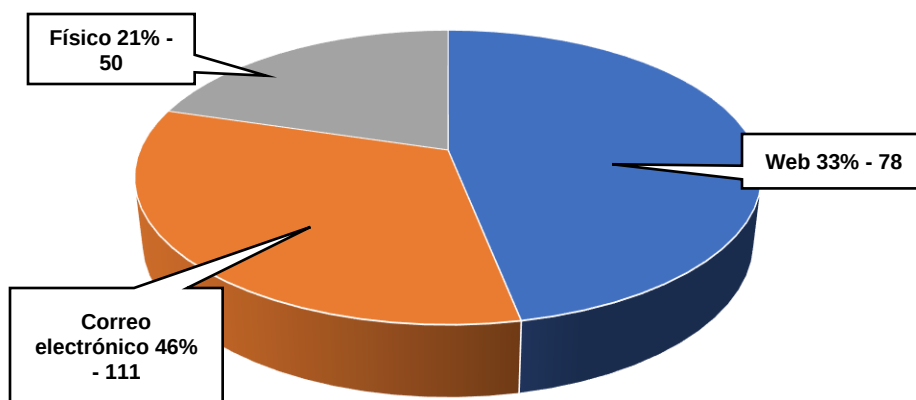
La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dispone de diferentes canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que los ciudadanos presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De conformidad con la información registrada en SIAC, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar las solicitudes ante la ETITC fue a través del canal web con el 33%, seguido del correo electrónico con un 46% y el canal físico con un porcentaje del 21% del total de la participación.



PQRSD POR CANALES DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2023				
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Web	15	33	30	78
Correo Electrónico	67	27	17	111
Físico	14	14	22	50
TOTAL	96	74	69	239

CANTIDAD DE PETICIONES POR CANALES



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

5.2 TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

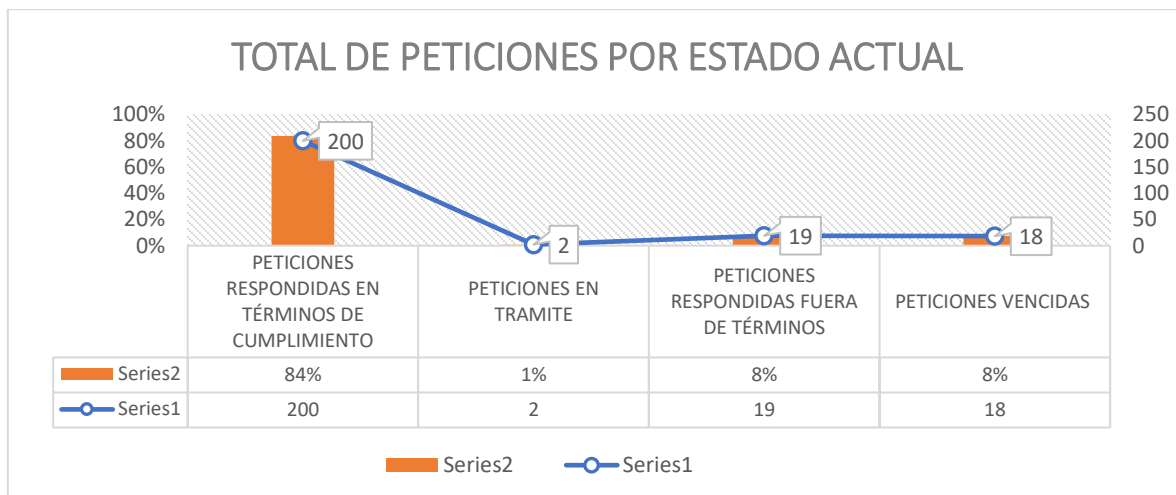
Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número peticiones desde el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023, son: Facultad de Sistemas con el 36% (86), del total de peticiones recibidas, seguido del área de IBTI con una participación del 13% (31), y el área de Talento Humano reflejando el 8% (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 PQRS			% DE PARTICIPACION
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Almacén General	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Asuntos Disciplinarios	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	5	0	0	0%
Biblioteca	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Bienestar Universitario	17	17	0	0	0	16	57	1	7%
Bolsa de Empleo	3	3	0	0	0	9	2	2	1%
Centro De Extensión y Proyección Social	4	1	0	2	1	6	12	4	2%
Centro de Lenguas	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Enfermería	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Especializaciones	1	1	0	0	0	0	0	1	0%
Facultad de Sistemas	86	85	0	0	1	26	8	9	36%
Facultad Electromecánica	6	2	0	4	0	17	9	10	3%
Facultad Mecánica	1	1	0	0	0	4	2	1	0%
Facultad Mecatrónica	5	4	0	1	0	6	7	4	2%
Facultad Procesos	1	0	0	1	0	6	0	7	0%
Gestión Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	2	0	0%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	10	8	0	2	0	3	29	2	4%
IBTI	31	29	0	0	2	176	9	27	13%
Infraestructura	1	0	1	0	0	0	0	0	0%
Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Jurídica - contratación	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Planeación-Seguridad digital	0	0	0	0	0	0	7	0	0%
Rectoría	7	6	0	1	0	1	2	0	3%
Registro y Control	6	0	0	3	3	97	11	40	3%
Secretaría General	9	1	0	2	6	10	1	2	4%
Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Talento Humano	20	14	1	1	4	3	9	0	8%
Talleres y laboratorios	1	1	0	0	0	0	1	0	0%
Tesorería	15	12	0	2	1	208	17	24	6%
Vicerrectoría Académica	7	7	0	0	0	4	4	26	3%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6	6	0	0	0	1	2	0	3%
Vicerrectoría de Investigación	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
TOTAL	239	200	2	19	18	600	192	160	100%

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



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

5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

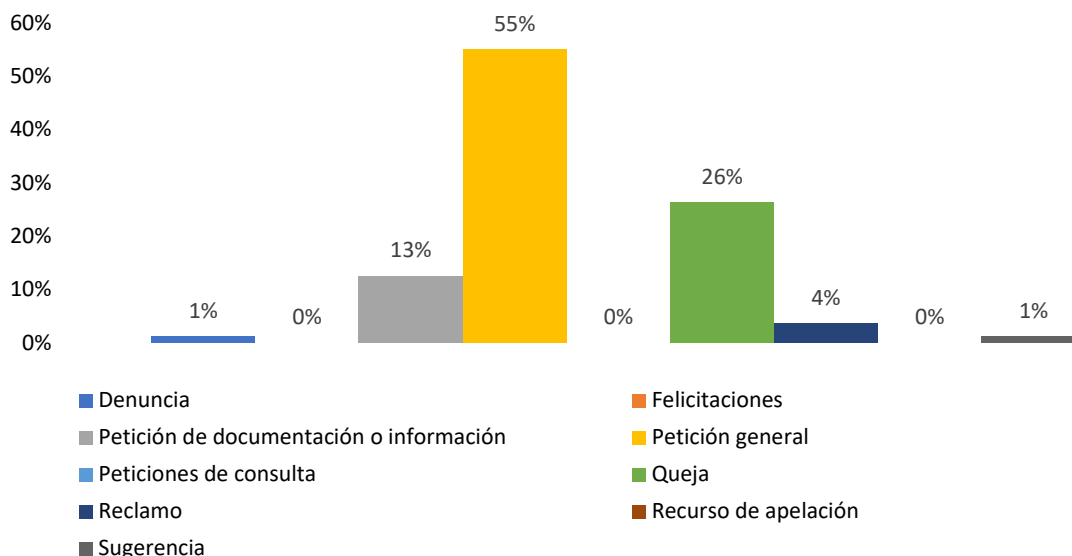
El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023, fue Petición General con un 51% (121); Sugerencia con el 26% (61); Quejas 15% (37); Petición de documentación e información con una participación de 4% (9); Seguido de Reclamo con 3% equivalente a (6); continuando con Peticiones de consulta con 1% (3) y finalizando con Denuncia 1% con un equivalente de (2).

TOTAL, PQRS D POR REQUERIMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2023				
TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Denuncia	2	0	0	2
Petición de documentación o información	2	5	2	9
Petición general	26	47	48	121
Peticiones de consulta	2	1	0	3
Queja	25	7	5	37
Reclamo	2	3	1	6
Sugerencia	37	11	13	61
TOTAL	96	74	69	239

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 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A continuación, se relacionan las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1º de octubre y el 31 de diciembre 2023.

QUEJAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Asuntos Disciplinarios	0	1	0	1
Bienestar Universitario	2	0	0	2
Bolsa de Empleo	0	1	0	1
Especializaciones	1	0	0	1
Extensión y proyección social	0	0	2	2
Facultad Electromecánica	2	0	0	2
Facultad Mecatrónica	1	0	0	1
Facultad sistemas	14	0	1	15
Gestión IT	1	1	0	2
IBTI	1	1	0	2
Registro y Control	0	0	1	1
Talento Humano	0	1	0	1
Talleres y Laboratorios	0	1	0	1
Tesorería	3	1	1	5
TOTAL	25	7	5	37

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



De la cantidad total de 37 QUEJAS interpuestas entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023; al finalizar el trimestre, 30 fueron respondidas a tiempo, 2 se encuentran en trámite y vencidas y 5 se respondieron fuera de término.

RECLAMOS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
IBTI	1	0	0	1
Rectoría	0	1	0	1
Registro y Control	0	0	1	1
Secretaría General	0	1	0	1
Vicerrectoría Administrativa	1	1	0	2
TOTAL	2	3	1	6

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

De la cantidad total de 6 RECLAMOS 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023; al finalizar el trimestre 4 fueron respondidos a tiempo y 2 se encuentran en trámite vencidas.

SUGERENCIAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	9	1	5	15
Bolsa de Empleo	2	0	0	2
Extensión y proyección social	2	0	0	2
Facultad Electromecánica	2	0	0	2
Facultad Mecánica	0	0	1	1
Facultad Mecatrónica	0	3	0	3
Facultad Sistemas	5	2	1	8
Gestión IT	5	1	1	7
IBTI	1	2	1	4
Rectoría	0	1	0	1
Registro y Control	1	0	1	2
Secretaría General	3	0	0	3
Talento Humano	0	0	1	1
Tesorería	3	1	2	6
Vicerrectoría Académica	4	0	0	4
TOTAL	37	11	13	61

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

De la cantidad total de 61 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023; al finalizar el trimestre, del total: 51 fueron respondidas a



tiempo, 6 fueron respondidas fuera de tiempo, y 4 se encuentran en trámite vencidas.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023, del total de 239 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 2 se encuentran en trámite, y 200 fueron respondidas a tiempo, 19 peticiones respondidas fuera de tiempo y 18 vencidas sin respuesta, en atención a los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de septiembre de 2015, *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRS

A continuación, se presenta la tipificación de los 15 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023, a partir de la diferentes PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRS

TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	2
Certificado de notas	2
Certificados y constancias de estudios	3
Correos - mesa de ayuda	3
Grado de pregrado y posgrado	54
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	1
Movilidad académica	5
Reingreso a un programa académico	2
Trámites Bachillerato	31
TOTAL, PETICIONES	103

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 160 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023.

REGISTRO DE CHAT MENSUAL POR DEPENDENCIAS

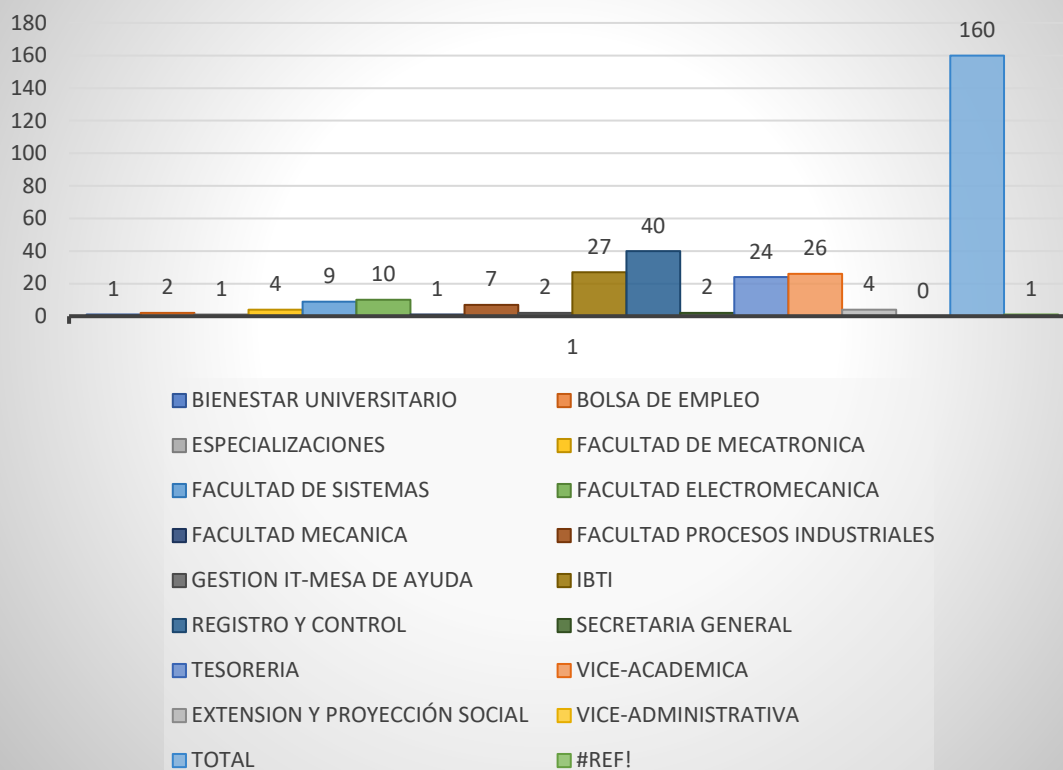
DEPENDENCIA	TOTAL, CHAT
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
BOLSA DE EMPLEO	2
ESPECIALIZACIONES	1
FACULTAD DE MECATRONICA	4
FACULTAD DE SISTEMAS	9
FACULTAD ELECTROMECHANICA	10
FACULTAD MECANICA	1
FACULTAD PROCESOS INDUSTRIALES	7
GESTION IT-MESA DE AYUDA	2
IBTI	27
REGISTRO Y CONTROL	40
SECRETARIA GENERAL	2
TESORERIA	24
VICE-ACADEMICA	26
EXTENSION Y PROYECCIÓN SOCIAL	4
TOTAL	160

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

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



CHAT CUARTO TRIMESTRE 2023



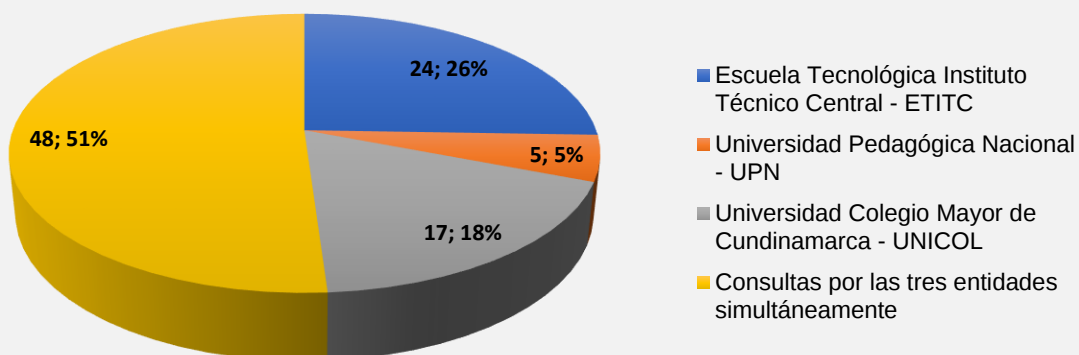
Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía



5.7 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN UPK TINTAL.

ENTIDADES	USUARIOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central - ETITC	24	26%
Universidad Pedagógica Nacional - UPN	5	5%
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca - UNICOL	17	18%
Consultas por las tres entidades simultáneamente	48	51%
TOTAL	94	100%

USUARIOS ATENDIDOS UPK TINTAL



Fuente: Atención Ventanilla UPK Tintal

6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

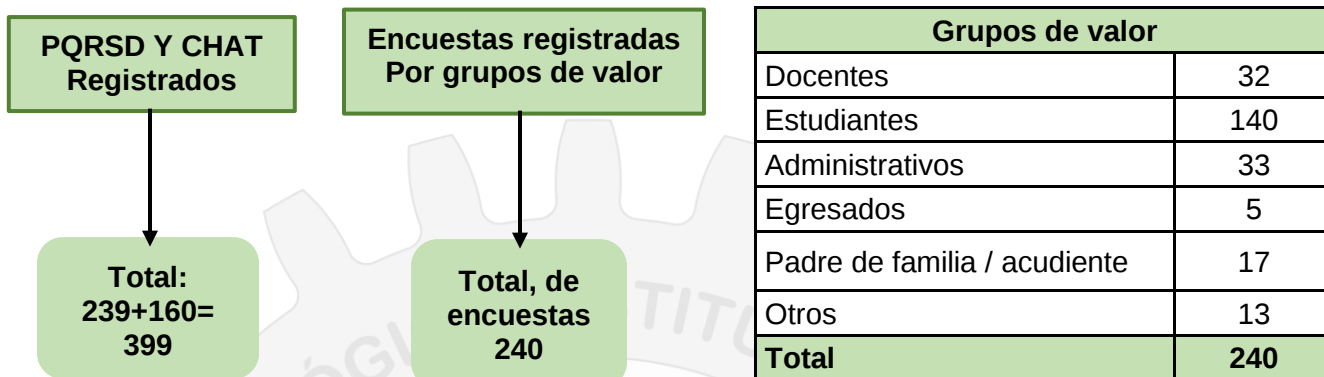
Para el trimestre comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023, del total de PQRSD recibidas, los radicados 0516-RC-2023 - 0546-RC-2023 - 0598-RC-2023, se trasladaron por competencia a la respectiva entidad.

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

Para el trimestre comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023, 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 240 encuestas de evaluación del servicio.

9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

Para la ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL (ETITC) es importante conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, 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 las partes interesadas, esta se convierte en insumo de entrada para la mejora continua de los sistemas de gestión integrados.

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2023, 240 usuarios realizaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, al realizar la clasificación por grupos de interés la participación fue la siguiente: 140 estudiantes. 32 docentes. 5 egresados. 33 administrativos. 17 Padres de familia y/o acudientes. 13 en la clasificación de otros.

Análisis por grupos de interés o partes interesadas.

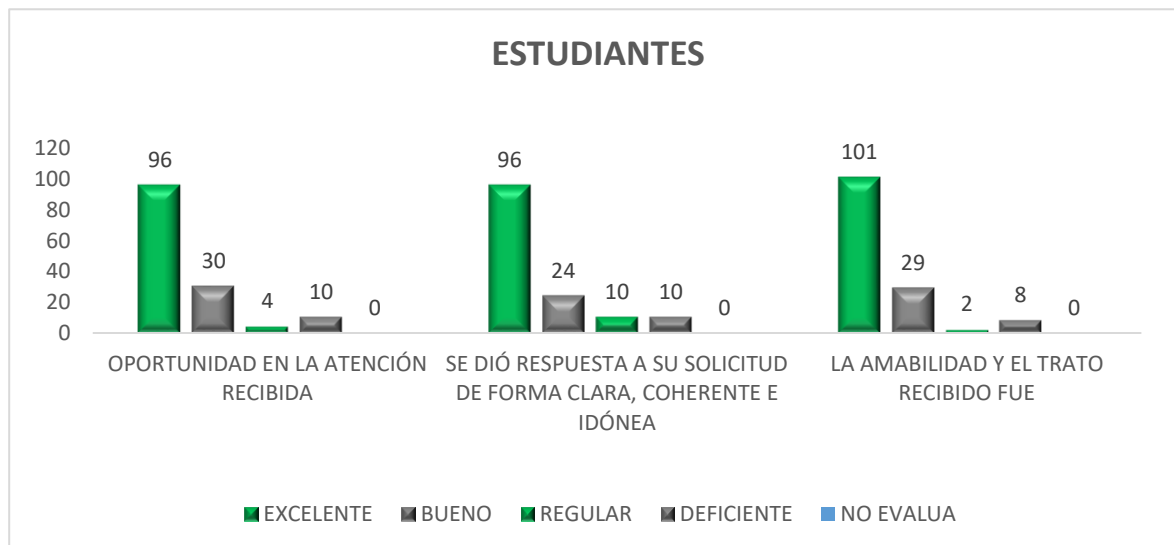
ESTUDIANTES:

Para el periodo evaluado la participación de los estudiantes en la encuesta fue de 162 estudiantes que realizaron la evaluación lo cual equivale al 58% del total de los participantes del IV trimestre de la vigencia.

De los participantes 96 estudiantes indicaron que la **oportunidad en el servicio** fue excelente, 30 buena, 4 regular y 10 deficiente.

En cuanto a la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 96 estudiantes respondieron con excelente 24 con buena 10 regular y 10 como deficiente.

La respuesta para la pregunta **“la amabilidad en el trato recibido”** 101 estudiantes respondieron con excelente, 29 con bueno, 2 con regular, 8 con deficiente.



Gráfica 1. Percepción Estudiantes.

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2023

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:

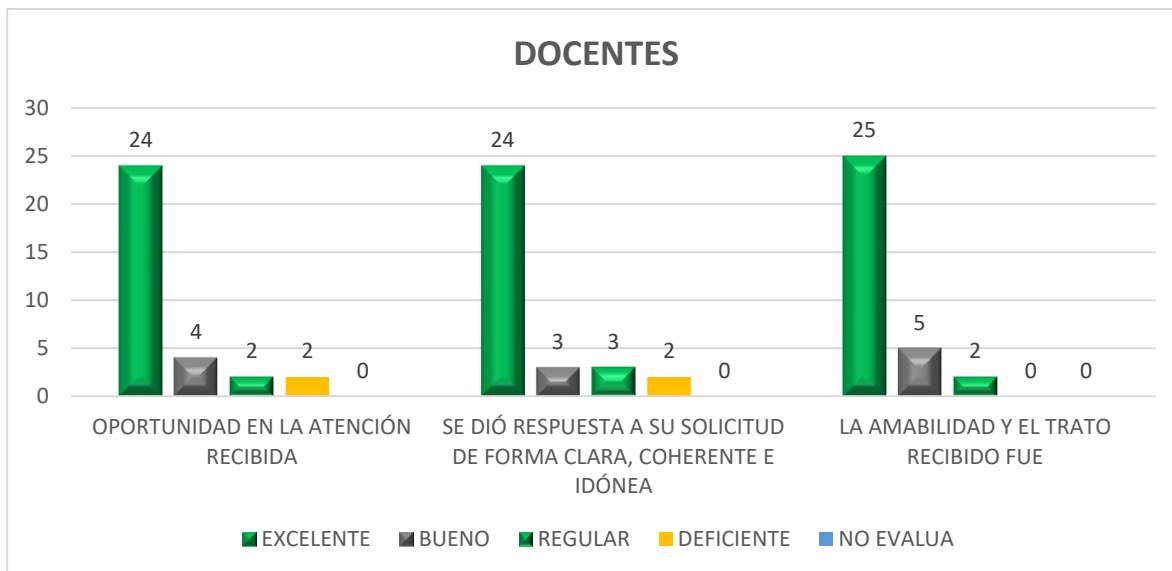
- Se debe mejorar los métodos aplicados por algunos docentes para la enseñanza de materias como matemáticas.
- Se debe ampliar la capacidad para la atención del área de psicología en Bienestar “los estudiantes manifiestan que, faltan más profesionales de psicología en el proceso, la asignación de citas para consulta es demorada.
- Mejorar la calidad de la atención. Los estudiantes manifiestan que algunos funcionarios contestan de forma grosera, otros dan información incorrecta y algunos docentes al realizarle consultas responden de forma grosera.

DOCENTES:

En cuanto al personal docente 32 docentes participaron en la medición de la calidad del servicio durante el cuarto trimestre de la vigencia, participación equivalente al 13%, respondiendo de la siguiente manera: a la pregunta, **La oportunidad en el servicio** 24 respondieron como excelente, 4 como bueno, 2 Regular y 2 deficiente.

En las respuestas recibidas para la pregunta **“se dio respuesta a la solicitud”** 24 respondieron como excelente, 3 con bueno. 2 regular y 2 como deficiente. Con respecto a la **pregunta “la amabilidad y trato en la atención”**

25 calificaron como excelente. 5 con bueno y 2 regular.



Gráfica 2. Percepción Docentes

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre de 2023

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

- Se deberían brindar más capacitaciones para los docentes
- Asignar más carga académica

EGRESADOS:

En la medición del nivel de percepción participaron 5 egresados los cuales respondieron de la siguiente manera en la **oportunidad del servicio** 2 lo calificaron como excelente. 1 con bueno. 1 como regular y 1 como deficiente. en cuanto a si **“se dio respuesta a la solicitud”** 2 respondieron con excelente, 1 con bueno, 1 con regular y 1 como deficiente. En la pregunta **“la amabilidad en el trato”** 1 egresado respondió como excelente y 2 respondieron que la atención fue buena 1 como regular y 1 como deficiente.



Gráfica 3. Percepción Egresados

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2023

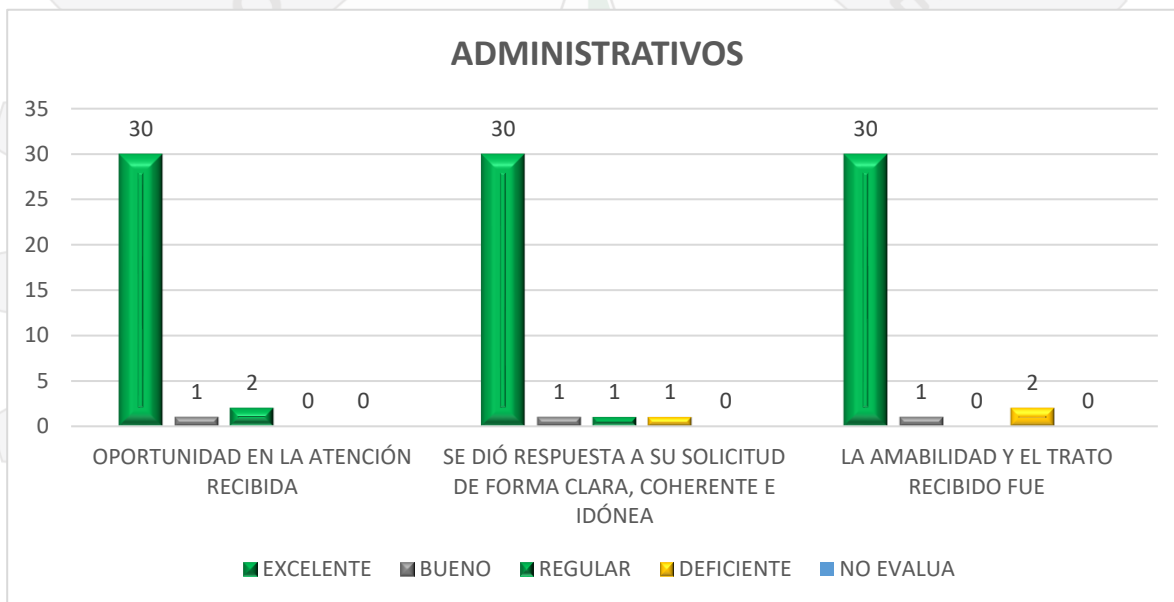


Oportunidades de mejora y/o Observaciones

- Información clara y correcta
- Mejorar los canales de comunicación

ADMINISTRATIVOS:

En cuanto a la participación del personal administrativo en la evaluación de la percepción la participación en el periodo analizado fue de 33 funcionarios el equivalente al 14% de la población que participó, y los resultados obtenidos fueron los siguientes, **oportunidad en la atención** 30 la calificaron como excelente. 1 como buena y 2 como regular. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 30 respondieron como excelente, 1 como bueno, 1 como regular, y 1 como deficiente. En cuanto a la respuesta. **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 30 funcionarios respondieron como excelente, 1 como bueno y 1 como deficiente.



Gráfica4. Percepción Administrativos

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer Trimestre de la vigencia 2023

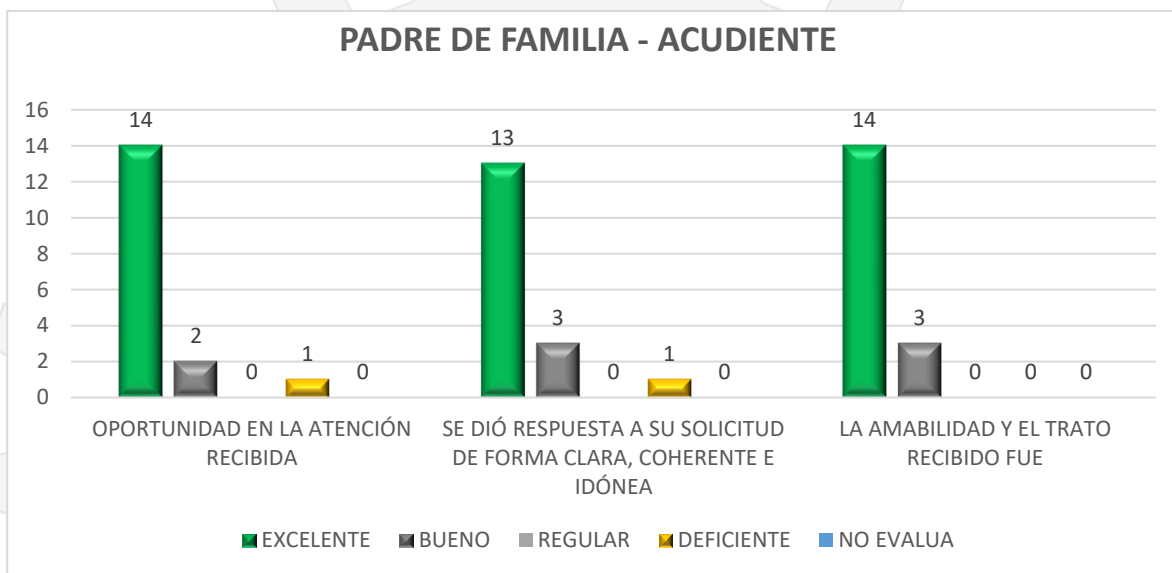
Oportunidades de mejora y/o Observaciones

- Mejorar tiempos de responder línea telefónica.



PADRES DE FAMILIA:

En la percepción de la parte interesada mencionada anteriormente la participación obtenida fue de 17 personas el equivalente al 7% de la población participante, la participación por pregunta fue la siguiente: en la **“oportunidad en la atención recibida”** 14 manifestaron que fue excelente y 2 buena y 1 deficiente. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 13 calificaron como excelente, 3 como bueno y uno como deficiente **“la amabilidad y el trato recibido fue”** los 14 padres de familia que participaron en la encuesta calificaron la amabilidad como excelente y 3 como buena.



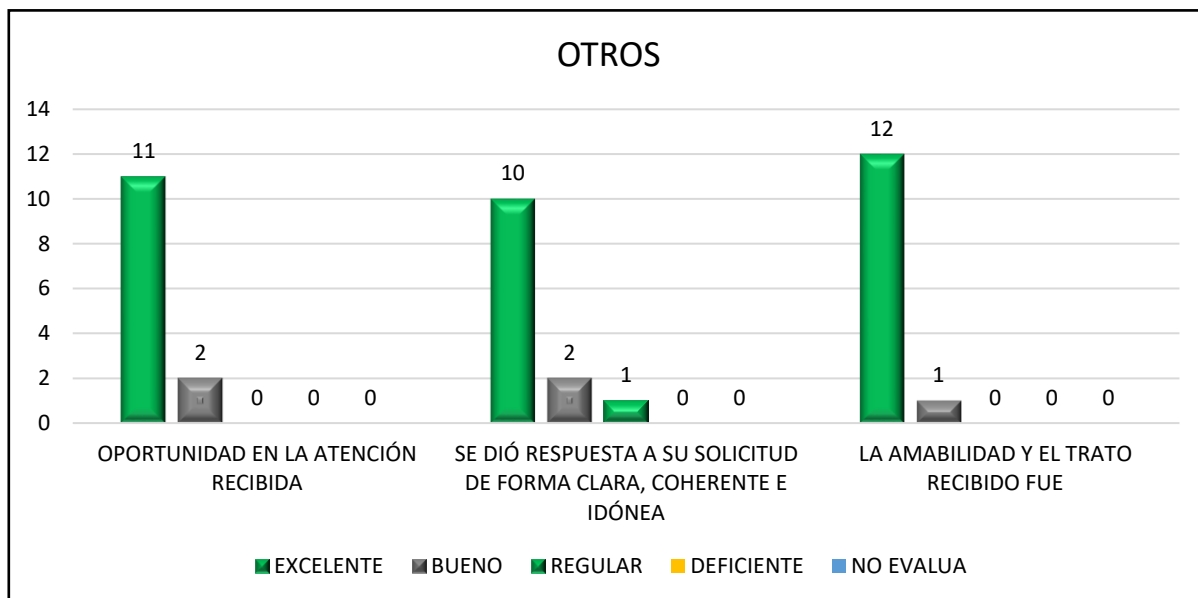
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre de 2023

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

- Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes
- Dar solución a las solicitudes realizadas.

OTROS

Dentro de los usuarios identificados como otros la participación fue de 13 personas lo cual equivale al 5% de la población que participo en el trimestre evaluado. Las respuestas recibidas fueron las siguientes: **“oportunidad en la atención recibida”** 11 calificaron el servicio como Excelente y 2 como buena. pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 10 calificaron la pregunta como excelente. 2 como buena y 1 como regular. En la respuesta a la pregunta **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 12 usuarios respondieron que la amabilidad recibida fue excelente. 1 buena.



Gráfica5. Percepción Administrativos

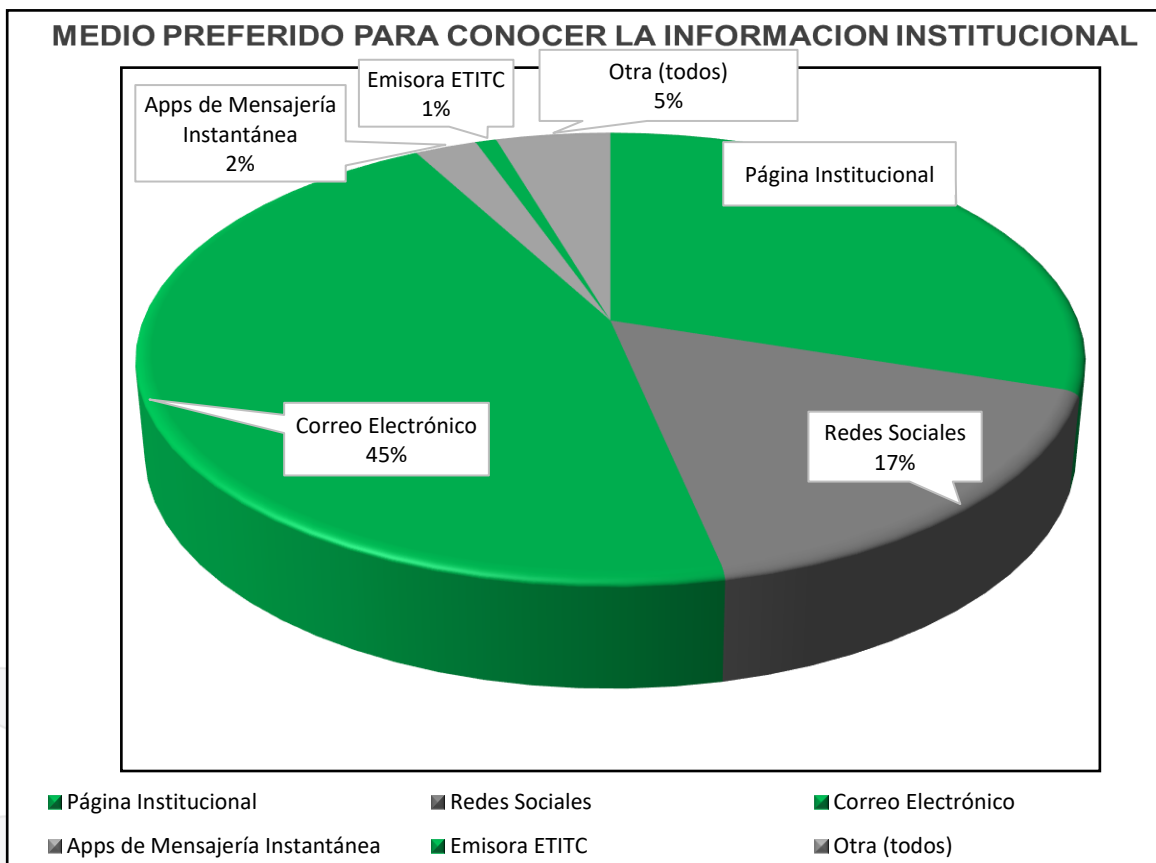
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre de 2023

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

- Realizar seguimiento a las solicitudes realizadas
- Ampliar la oferta de los cursos de extensión y proyección social.

MEDIO PREFERIDO PARA CONOCER LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Como se puede evidencia en la siguiente grafica el medio preferido por los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto técnico central (ETITC) para conocer la información de su interés es el correo electrónico con un uso ponderado del, seguido por la página institucional con un de preferencia en tercer lugar encontramos las redes sociales, aunque no mencionan una especifica estas cuentan con un de preferencia, en cuanto a otras se identificó una preferencia del y por último tenemos la Emisora y otros con una participación inferior al de preferencia.



Gráfica6. Medio preferido

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre de 2023

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 74%, buena en un 17%, deficiente en un 3% y el 7% de los usuarios consideran que es regular.

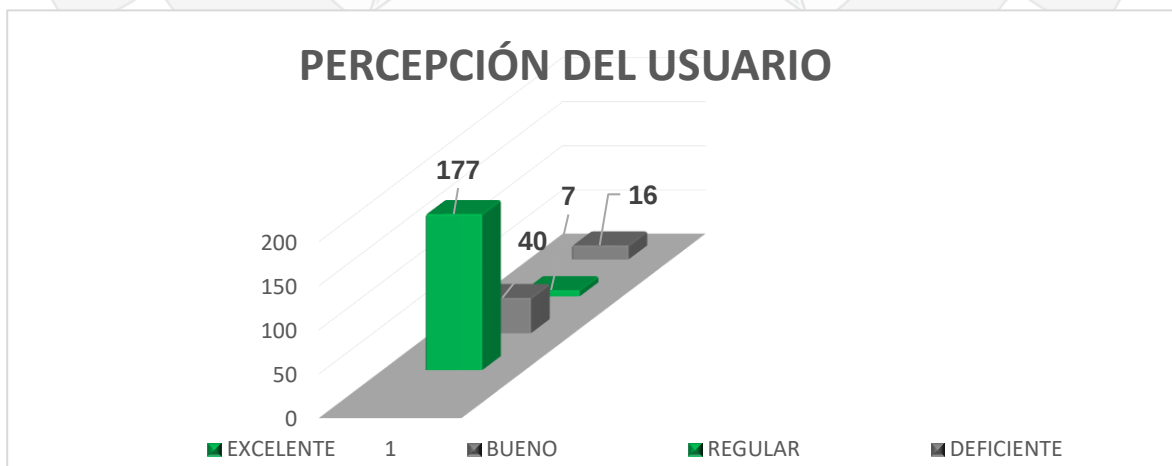


Gráfico8. Percepción general del usuario

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2023



ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 240 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, solo 73 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto, esta participación es equivalente al 30% de la población que evaluó la prestación del servicio durante el IV trimestre. La población que aportó algún criterio para mejorar es la siguiente: 46 estudiantes, 11 administrativos, 10 docentes, 5 otros, 1 Padre de Familia / acudiente.

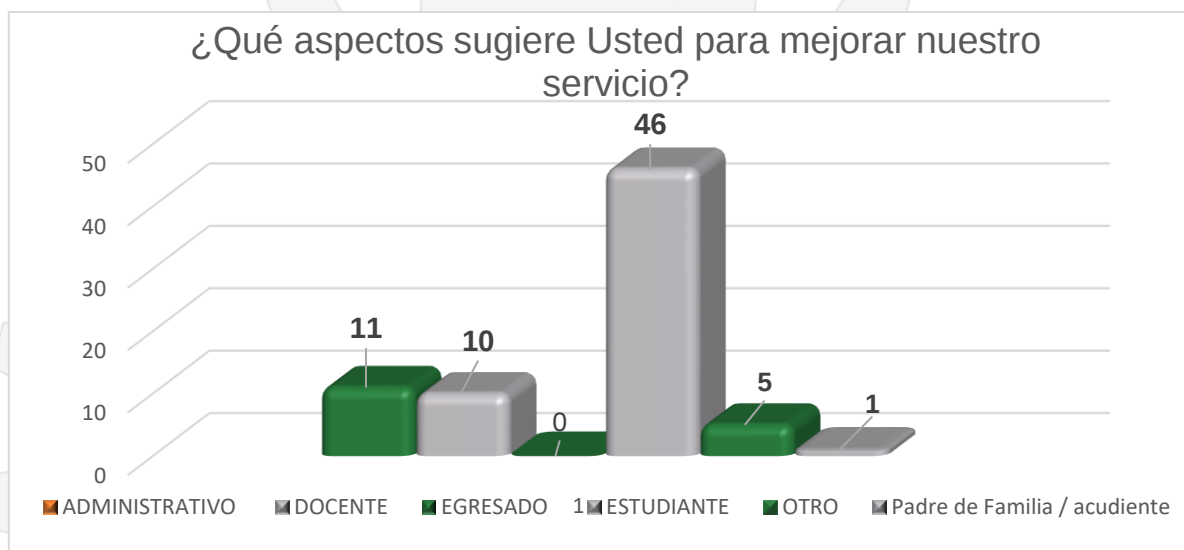


Gráfico9. Percepción general del usuario

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2023

Oportunidades o aspectos para mejorar:

- Se debe mejorar los métodos aplicados por algunos docentes para la enseñanza de materias como matemáticas.
- Se debe ampliar la capacidad para la atención del área de psicología en Bienestar “debido a que los estudiantes manifiestan que, por falta de más profesionales de psicología en el proceso, la asignación de citas para consulta es demorada.
- Mejorar la calidad de la atención. Manifiestan que algunos funcionarios contestan de forma grosera y otros dan información incorrecta y algunos docentes al realizarle consultas responden de forma inapropiada.
- Se deberían brindar más capacitaciones para los docentes
- Asignar más carga académica
- Información clara y correcta
- Mejorar los canales de comunicación
- Mejorar tiempos de responder línea telefónica.
- Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes
- Dar solución a las solicitudes realizadas.
- Ampliar la oferta de los cursos de extensión y proyección social.





Felicitaciones

De la población que realizó la encuesta de satisfacción del servicio prestado 163 calificaron el servicio prestado como excelente, la participación ponderada es del 68%. lo cual puede ser equivalente a felicitaciones por la buena calidad en el servicio prestado, lo cual se manifiesta con diversos comentarios en respuesta a la pregunta; “¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?”



Gráfico 10. felicitaciones

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2023

Dentro de las felicitaciones que más se reiteran es la realizada a los/as profesionales de psicología que apoyan el proceso de Bienestar Universitario y el IBT.

No obstante, contrasta con la solicitud de más profesionales y más horarios para la atención de los estudiantes.

VARIACIÓN DE LA PERCEPCIÓN FINAL DEL USUARIO T2-T3-T4 2023

Realizada la comparación de los datos obtenidos en el cuarto trimestre VS los datos del segundo y tercer trimestre de la vigencia en curso, se evidencia que:

La percepción para el cuarto trimestre aumento en un 7% no obstante fue inferior a la percepción del segundo trimestre. La percepción de bueno mantuvo el mismo valor en los trimestres 3 y 4 siendo mayor al evaluado en el segundo trimestre.

La percepción del servicio prestado y que se le dio una calificación de regular disminuyo en 3 puntos porcentuales en comparación con los resultados del tercer trimestre, no obstante, fue mayor que el dato registrado en el trimestre 2 de la vigencia evaluada.



La calificación de la prestación del servicio como deficiente para el cuarto trimestre disminuyó en 2% pero el dato fue superior al registrado en el segundo trimestre.

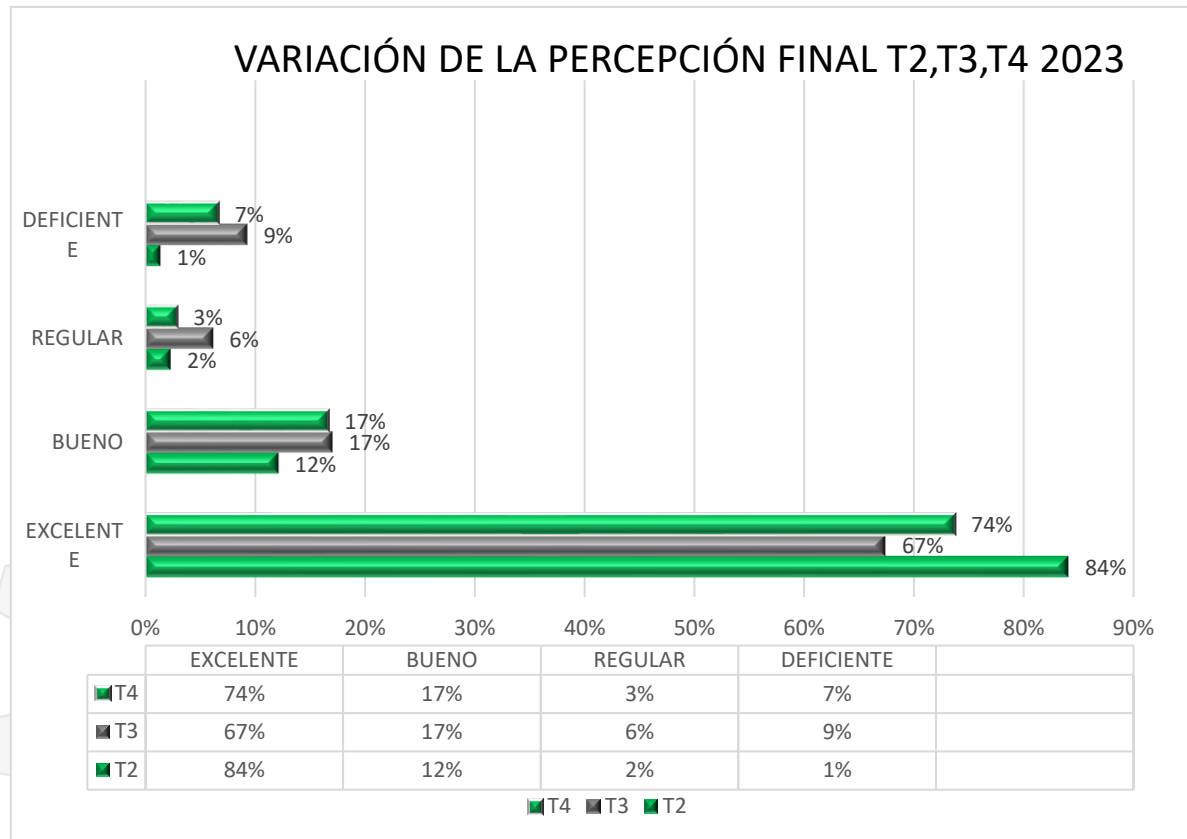


Gráfico11. Variación de la percepción final t2, t3, t4 2023

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2023

Conclusiones:

- ✓ La participación general en la realización de la encuesta ha presentado una disminución en 8 Puntos porcentuales frente a la participación del tercer trimestre.
- ✓ Las oportunidades de mejora están enfocadas en solicitar más profesionales para la atención psicológica.
- ✓ Mejorar la forma en que los funcionarios responden la solicitud en cuanto a amabilidad y trato.
- ✓ Mejorar los métodos de enseñanza aplicados por algunos docentes en áreas como matemáticas.



10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2023, fueron registradas en SIAC 192 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

FELICITACIONES				
ÁREA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	20	18	19	57
Bolsa de Empleo	2	0	0	2
Extensión y Proyección Social	11	0	1	12
Facultad Electromecánica	2	5	2	9
Facultad mecánica	2	0	0	2
Facultad Mecatrónica	1	6	0	7
Facultad Sistemas	5	3	0	8
Gestión Documental	1	1	0	2
Gestión IT	17	9	3	29
IBTI	7	2	0	9
Planeación	0	0	1	1
Rectoría	0	2	0	2
Registro y Control	4	3	4	11
Secretaría General	1	0	0	1
Seguridad Digital	4	1	1	6
Talento Humano	5	1	3	9
Talleres y laboratorios	0	1	0	1
Tesorería	9	2	6	17
Vicerrectoría Académica	4	0	0	4
Vicerrectoría Administrativa y financiera	0	0	2	2
Vicerrectoría de investigación	0	0	1	1
TOTAL	95	54	43	192

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



11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS

1. La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía cuenta con una oficina ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, disponible para recibir, radicar, clasificar y tramitar las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, que los usuarios y grupos de valor requieran registrar en alguno de los canales habilitados:
 - a. Un canal telefónico 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor que registran ante la ETITC, se encuentran en el link <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>, cumpliendo así, lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", y la Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".



12. RECOMENDACIONES

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

1. Visualizar diariamente las novedades publicadas en el sitio web y mantener comunicación con las áreas de la entidad para mantener la información actualizada y responder oportunamente con calidad el chat a las solicitudes de la información presentadas por los diferentes usuarios y grupos de valor.
2. Recordar semanalmente mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD radicados próximos a vencer, que se visualizan en el aplicativo SIAC, para evitar el vencimiento de los términos de Ley.
3. Recordar semanalmente mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD que se encuentran ya vencidas en el aplicativo SIAC, adicionalmente a partir de la fecha se enviara copia de estos recordatorios al jefe de área y así tener un mayor seguimiento a estos vencimientos.
4. Actualización de información al personal nuevo del directorio administrativo para el 2024 y actualización de correos.
5. Información referente a la línea telefónica cuando responde el conmutador para indicar las extensiones actualizadas de las áreas. Así esto ayudara a brindar una mejor atención al usuario.
6. Programar capacitaciones sobre el manejo del SIAC.