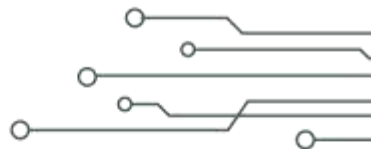


**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



**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 2025

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD

IPB

CLASIF. DE INTEGRIDAD

A

CLASIF. DE DISPONIBILIDAD

1





TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	MARCO NORMATIVO	3
5.	SOLICITUDES RECIBIDAS	4
5.1.	PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN.....	4
5.2.	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.....	9
5.5.	TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRAMITE PQRS.....	13
5.6.	TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT	13
6.	SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	15
7.	SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	15
8.	PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.	15
9.	INFORME ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025	15
10.	FELICITACIONES	27
11.	ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS.....	28
12.	RECOMENDACIONES	29



1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía “SIAC”, posteriormente, se verificó el tratamiento dado a las peticiones en la ejecución del trámite realizado a los procesos y dependencias.

2. OBJETIVO

Realizar el 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 octubre y el 31 de diciembre de 2025.

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 PQRS – “SIAC”, se encuentran registradas desde el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, un total de 227 PQRS 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 (correo electrónico, página web, teléfono, chat y ventanilla - físico), para que los ciudadanos presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De conformidad con la información registrada en el SIAC, durante el cuarto trimestre de 2025, se recibieron un total de 227 solicitudes de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través de tres canales principales: correo electrónico, sitio web y atención física.

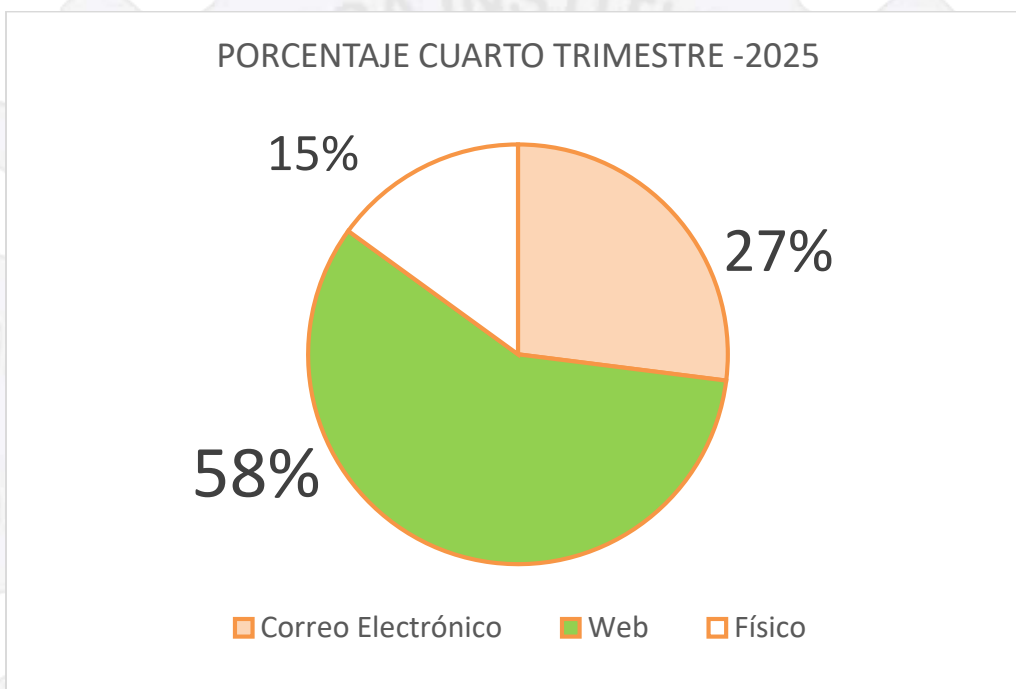
El canal web fue el más utilizado, con 131 registros, representando el 58% del total trimestral. Su uso fue especialmente alto en noviembre (64 casos), lo que podría indicar un pico de interacción digital durante ese mes. El correo electrónico ocupó el segundo lugar, con 62 solicitudes (27%), mostrando un incremento en el segundo mes y, luego una disminución al finalizar el trimestre. La atención por ventanilla - físico ocupó el tercer puesto con 34 solicitudes (15%), lo que puede estar relacionado con una preferencia por canales digitales o limitaciones de acceso físico.

La tendencia se sigue inclinando hacia los canales digitales, ya que, por facilidad en la accesibilidad a este medio, lo convierte en una herramienta de gran ayuda para la ciudadanía.



PQRSD POR CANALES DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025					
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Correo Electrónico	40	15	7	62	27%
Web	10	64	57	131	58%
Físico	8	19	7	34	15%
TOTAL	58	98	71	227	100%

Tabla 1. PQRSD por canales del cuarto trimestre de 2025

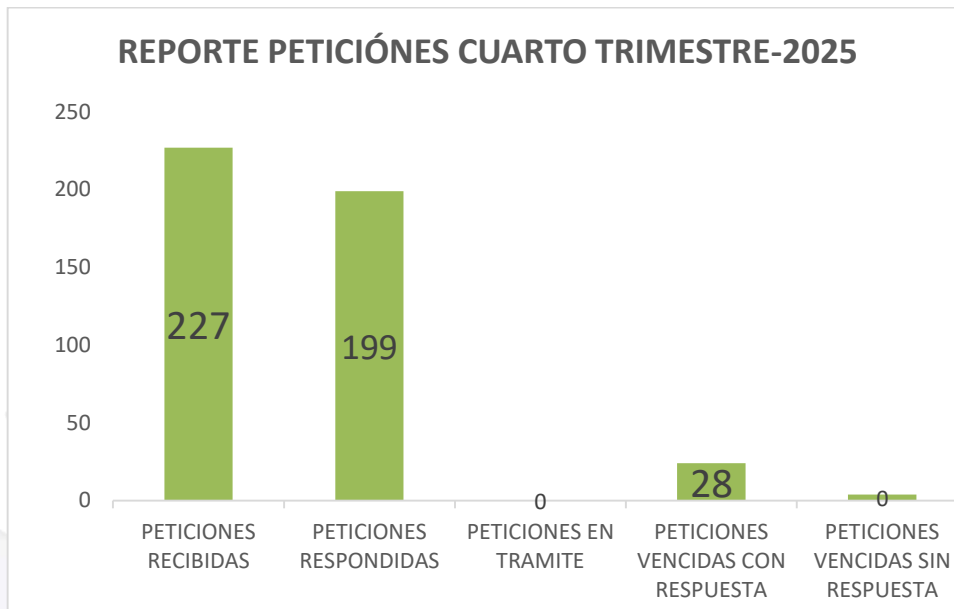


Gráfica 1. Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

5.2. TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número de peticiones desde el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, son:

Facultad de sistemas con 106 PQRSD recibidas, mayor volumen general, representa el 47% del total; El área de Talento Humano con 31 PQRSD, equivalente a 14% del total; En tercer lugar, está el área de IBTI con 20 PQRSD que indica un 9% del total. Finalizamos con el área de Bienestar Universitario con 16 PQRSD, que muestra el 7% del total de las peticiones recibidas.



Gráfica 2. Reporte generado por área a las PQRSD A través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

DEPENDEN CIA	PETICIO NES RECIBID AS	PETICIONES RESPONDID AS	PETICIO NES EN TRAMITE	PETICIONE S VENCIDAS CON RESPUEST A	PETICIO NES VENCIDA S SIN RESPUE STA	N/A COMO PQRSD			% DE PARTICIPA CIÓN
						LLAMADA S	FELICITACIONE S	CH AT	
Almacén	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Apoyo jurídico	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Asuntos Disciplinario	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atencion al ciudadano	0	0	0	0	0	1	4	0	0%
Biblioteca	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
Bienestar Universitario	16	16	0	0	0	1	68	16	7%
Bolsa de Empleo	1	1	0	0	0	2	1	4	0%
Centro De Extensión y Proyección Social	0	0	0	0	0	1	2	15	0%
Centro de Lenguas	1	1	0	0	0	0	0	5	0%
Control Interno	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Especializaci ones	0	0	0	0	0	0	0	7	0%
Facultad de Sistemas	106	105	0	1	0	0	3	31	47%
Facultad Electromecá nica	2	1	0	1	0	0	4	16	1%
Facultad Mecánica	1	0	0	1	0	0	3	14	0%



Facultad Mecatrónica	2	2	0	0	0	0	5	21	1%
Facultad Procesos Industriales	1	1	0	0	0	2	0	6	0%
Gestión Ambiental	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Gestión Documental	5	0	0	5	0	0	0	0	2%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	4	3	0	1	0	0	6	12	2%
IBTI	20	8	0	8	4	0	1	347	9%
Jurídica	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Jurídica - Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Nómina	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ori-Internacionalización	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Planeación-Seguridad digital-Calidad	1	0	0	1	0	0	0	0	0%
Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Rectoría / Comunicaciones	4	3	0	1	0	1	1	2	2%
Registro y Control	6	5	0	1	0	3	2	43	3%
Secretaría General	4	4	0	0	0	2	0	19	2%
Seguridad Digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Talento Humano	31	30	0	1	0	5	4	0	14%
Talleres y laboratorios	2	1	0	1	0	0	0	0	1%
Tesorería	3	2	0	1	0	5	1	79	1%
Vicerrectoría Académica	9	9	0	0	0	0	7	233	4%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4	3	0	1	0	0	0	0	2%
Vicerrectoría de Investigación	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	227	199	0	24	4	23	113	870	100%

Tabla 2. Peticiones por dependencia con tiempos de respuesta y gestión de solicitudes de información. Reporte generado a través del SIAC – Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

5.3. SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de

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



2025, el tipo de requerimiento más representativo fue la Petición General, con un 78% (176 PQRSD), lo que equivale más de la mitad del total de solicitudes recibidas. Le siguen las Sugerencias, con un 9% (20 PQRSD), que presentaron un incremento en el mes de octubre, posiblemente reflejando una mayor participación ciudadana. En tercer lugar, se ubicaron las Quejas, con un 7% (17 PQRSD). Las Peticiones de documentación o información representaron el 4% (9 PQRSD), manteniéndose en proporción similar al trimestre anterior. Por su parte, las denuncias alcanzaron un 1% (3 PQRSD), y finalmente, los reclamos representaron el 1% (2 PQRSD), siendo el tipo de requerimiento menos frecuente.

TOTAL, PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025					
TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	1	1	1	3	1%
Petición de documentación o información	4	5	0	9	4%
Petición general	27	87	62	176	78%
Queja	8	3	6	17	7%
Reclamo	1	0	1	2	1%
Sugerencia	17	2	1	20	9%
TOTAL	58	98	71	227	100%

Tabla 3. Total, PQRSD por requerimiento del cuarto trimestre de 2026



Gráfica 3:

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 peticiones de consulta, peticiones de documentación o información, peticiones generales, quejas, reclamos, sugerencias y recurso de reposición presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del 2025.

ESTADO DE PQRS D POR REQUERIMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025						
TIPO DE REQUERIMIENTO	A TIEMPO	VENCIDA CON RESPUESTA	VENCIDA SIN RESPUESTA	EN TRÁMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia	2	0	1	0	3	1%
Petición de documentación o información	7	2	0	0	9	4%
Petición general	160	15	1	0	176	78%
Queja	11	4	2	0	17	7%
Reclamo	2	0	0	0	2	1%
Sugerencia	17	3	0	0	20	9%
TOTAL	199	24	4	0	227	100%
PORCENTAJE	87.7%	10.6%	1.8%	0%	100%	

Tabla 4. Estado de PQRS D por requerimiento del cuarto trimestre de 2025

Se procesaron 227 solicitudes en total durante el cuarto trimestre de 2025, correspondientes a los diferentes tipos de requerimientos del sistema PQRS. A continuación, se presentan los principales hallazgos:

El 87,7 % de las solicitudes (199 casos) fueron atendidas dentro de los términos legales, lo que evidencia una gestión mayoritariamente oportuna por parte de la entidad.

Por otra parte, el 10,6 % de las solicitudes (24 casos) fueron respondidas de manera extemporánea, lo que indica la existencia de demoras en algunos trámites, principalmente en peticiones generales, quejas y sugerencias. Adicionalmente, se identificó un 1,8 % de solicitudes vencidas sin respuesta (4 casos), situación que resulta desfavorable y que requiere acciones de mejora para evitar el incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

Durante el período evaluado no se registraron solicitudes en trámite al cierre del trimestre, lo cual permite concluir que no quedaron requerimientos pendientes



de gestión.

En cuanto a las sugerencias, se recibieron 20 solicitudes, de las cuales 17 fueron atendidas a tiempo y 3 fueron respondidas fuera del término, sin presentarse casos vencidos sin respuesta.

Respecto a las peticiones de documentación e información, se radicaron 9 solicitudes entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. Al cierre del trimestre, 7 fueron respondidas oportunamente y 2 fueron atendidas de manera extemporánea, sin registrarse solicitudes vencidas sin respuesta.

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Centro de Lenguas	1	0	0	1
Control Interno	1	0	0	1
IBTI	1	2	0	3
Registro y Control	0	2	0	2
Secretaria General	1	0	0	1
Talento Humano	0	1	0	1
TOTAL	4	5	0	9

Tabla 5. Petición de documentación o información del cuarto trimestre de 2025

De la cantidad de 3 denuncias interpuestas entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre 2025, 2 fueron respondidas a tiempo y 1 se encuentra vencida sin respuesta.

DENUNCIA DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Vicerrectoría Académica ETITC	1	0	0	1
Jurídica ETITC	0	1	0	1
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI ETITC	0	0	1	1
TOTAL	1	1	1	3

Tabla 6. Petición de consulta del cuarto trimestre de 2025.

Durante el cuarto trimestre se evidencia una gestión activa y organizada de las solicitudes. Del total, **160 fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos**, lo que refleja un proceso de respuesta eficiente y con adecuada

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



priorización. Asimismo, **15 solicitudes fueron gestionadas fuera de los plazos**, situación que requiere revisión para mitigar futuras inconsistencias. Finalmente, **1 solicitud permanece vencida sin respuesta**, por lo que se recomienda su atención inmediata para evitar afectaciones en los indicadores del periodo.

PETICIÓN GENERAL DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	OCTUBR E	NOVIEMBR E	DICIEMBR E	TOTA L
Comunicaciones medias	0	0	1	1
Facultad Electromecánica	0	1	0	1
Facultad Procesos Industriales	0	0	1	1
Facultad Sistemas	3	55	47	105
Gestión Ambiental	1	0	0	1
Gestión Documental	0	4	0	4
Gestión IT / Mesa de ayuda	0	1	1	2
IBTI	2	6	4	12
Planeación	0	1	0	1
Rectoría	2	1	0	3
Registro y Control	1	0	0	1
Secretaría General	0	0	2	2
Talento Humano	14	13	3	30
Talleres y Laboratorios	1	0	0	1
Tesorería	0	0	2	2
Vicerrectoría Académica	1	3	0	4
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	2	1	4
Vicerrectoría de Investigación	1	0	0	1
TOTAL	27	87	62	176

Tabla 7. Petición general del cuarto trimestre de 2025.

Del total de 17 quejas radicadas entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, se evidencia el siguiente comportamiento al cierre del trimestre:

- **11 quejas** fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos.
- **4 quejas** registraron gestión con posterioridad al plazo definido.
- **2 quejas** finalizaron el periodo sin registro de respuesta por parte de las áreas responsables.

QUEJAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025



DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	2	1	0	3
Bolsa de Empleo	1	0	0	1
Gestión IT / Mesa de ayuda	1	0	0	1
IBTI	0	0	4	4
Registro y Control	0	0	1	1
Secretaría General	1	0	0	1
Talleres y Laboratorios	0	1	0	1
Tesorería	0	0	1	1
Vicerrectoría Académica	3	1	0	4
TOTAL	8	3	6	17

Tabla 8. Quejas del cuarto trimestre de 2025

De la cantidad total de 2 reclamos interpuestos entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, al finalizar el trimestre, el total: de los 2 fueron respondidas a tiempo.

RECLAMOS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Facultad Sistemas	1	0	0	1
Facultad Mecatrónica	0	0	1	1
TOTAL	1	0	1	2

Tabla 9. Reclamos del cuarto trimestre de 2025

De la cantidad total de 20 sugerencias interpuestas entre 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, al finalizar el trimestre, el total: de 17 fueron respondidas a tiempo 3 fueron vencidas con respuesta.

SUGERENCIAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	11	2	0	13
Facultad Electromecánica	1	0	0	1
Facultad Mecánica	0	0	1	1
Facultad Mecatrónica	1	0	0	1
Gestión Documental	1	0	0	1
Gestión IT / Mesa de ayuda	1	0	0	1
Registro y Control	2	0	0	2
TOTAL	17	2	1	20

Tabla 10. Sugerencias del cuarto trimestre de 2025

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



De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, del total de 227 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 199 fueron respondidas a tiempo, 24 vencidas con respuesta, 4 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. TIPIFICACIÓN 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 de 2025, a partir de las diferentes PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRS	
TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	1
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	1
Certificados ingresos y retenciones	3
Certificados y constancias de estudios	3
Contenido del programa académico	0
Correos - mesa de ayuda	6
Grado de pregrado y posgrado	117
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	0
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	0
Reingreso a un programa académico	1
Trámites Bachillerato	20
TOTAL, PETICIONES	152

Tabla 11. Tipificación por tipo de trámite PQRS

5.6. TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

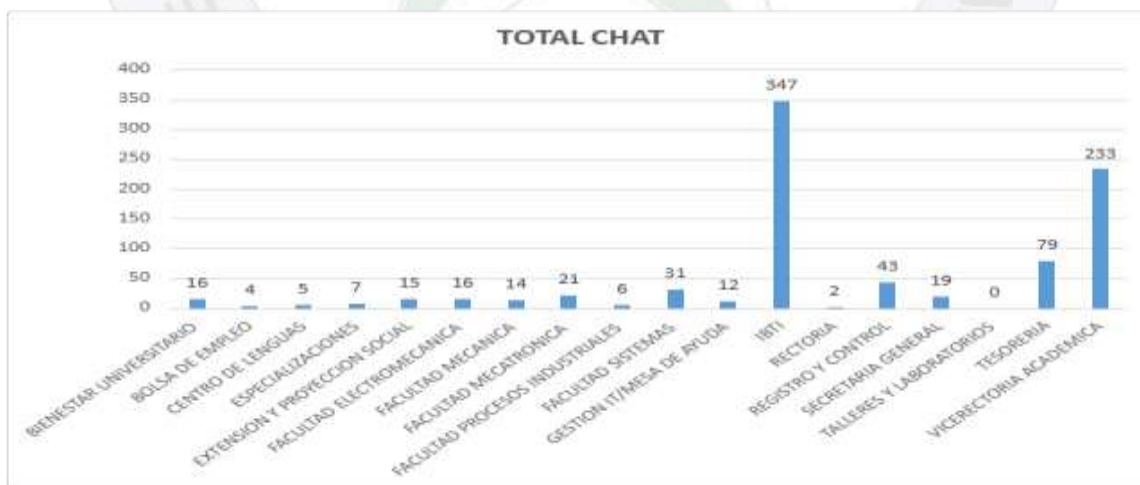
A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 870 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025.

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



CANTIDAD DE CHATS INGRESADOS, POR DEPENDENCIA Y TOTALES	
DEPENDENCIA	TOTAL, CHAT
BIENESTAR UNIVERSITARIO	16
BOLSA DE EMPLEO	4
CENTRO DE LENGUAS	5
COORDINACIÓN ESPECIALIZACIONES	7
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	15
FACULTAD ELECTROMECHANICA	16
FACULTAD MECANICA	14
FACULTAD MECATRONICA	21
FACULTAD PROCESOS INDUSTRIALES	6
FACULTAD SISTEMAS	31
GESTIÓN IT/MESA DE AYUDA	12
IBTI	347
RECTORIA	2
REGISTRO Y CONTROL	43
SECRETARIA GENERAL	19
TALLERES Y LABORATORIOS	0
TESORERIA	79
VICERECTORIA ACADEMICA	233
TOTAL	870

Tabla 12. Tipificación de áreas en gestión de CHAT



Gráfica 4. Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía



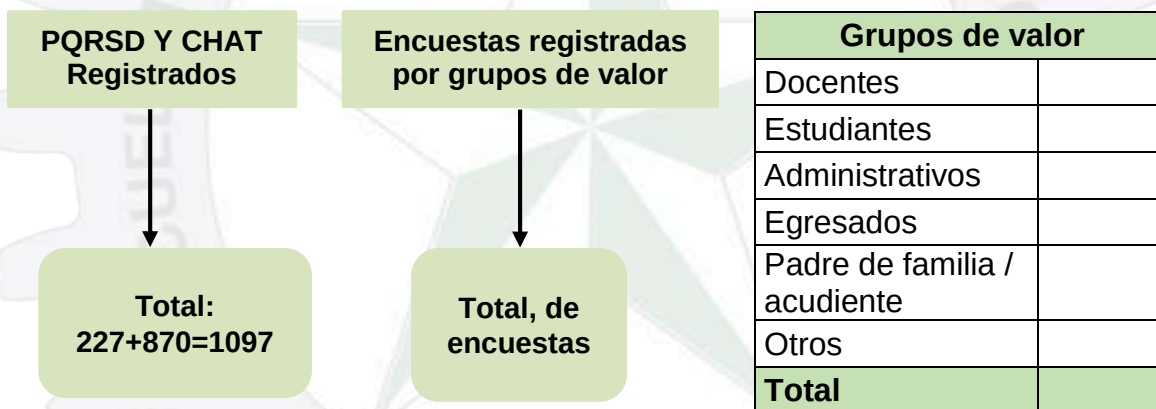
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el 4 trimestre comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, se informa que, del total de PQRSD recibidas, los radicados 0609-RC-2025 y el 0819-RC-2025, se trasladaron por competencia a las respectivas entidades.

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 de 2025, 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 encuestas de evaluación del servicio.

9. INFORME ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

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 “*stakeholders*” partes interesadas, 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, encuesta 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 cuarto trimestre de la vigencia 2025, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre. Periodo en el cual se diligenciaron 147 encuestas de satisfacción del servicio prestado. Al realizar la clasificación por partes interesadas la participación fue la siguiente: 96 estudiantes, 20 docentes, 7 egresados, 7 administrativos, 12 padres de familia y/o acudientes, 5 en la clasificación de otros.

Análisis por “stakeholders” o partes interesadas.

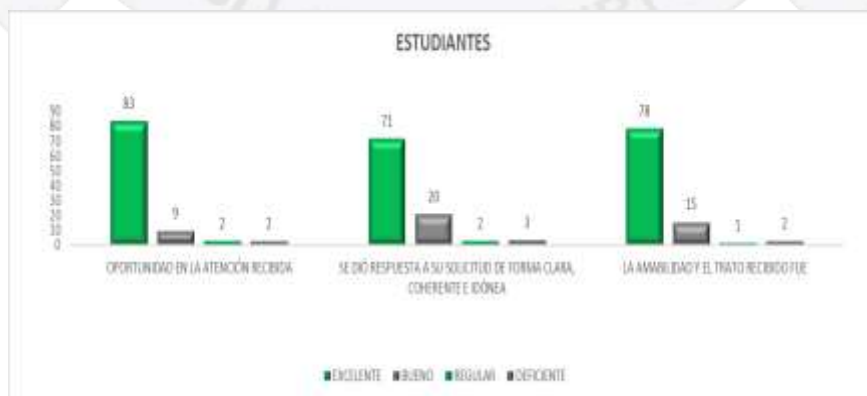
ESTUDIANTES:

Para el periodo evaluado la participación de los estudiantes en la encuesta fue de 96 estudiantes que realizaron la evaluación lo cual equivale al 65% del total de los participantes del cuarto trimestre de la vigencia.

De los participantes 83 estudiantes indicaron que la **oportunidad en el servicio** fue excelente, 9 buena, 2 regular y 2 deficiente.

En cuanto a la pregunta “**se dio respuesta a su solicitud**” 71 estudiantes respondieron con excelente 20 con buena 2 regular y 3 como deficiente.

La respuesta para la pregunta “**la amabilidad en el trato recibido**” 78 estudiantes respondieron con excelente, 15 con bueno, 1 con regular, 2 con deficiente. (Ver grafica 1)





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:

- Calidez en el servicio, claridad de la información y atención oportuna.
- Ampliar los días de entrenamiento y poder tener un entrenador por cada disciplina
- Revisión de alternativas para los estudiantes de la jornada nocturna para que puedan participar en los entrenamientos del equipo de la universidad.
- Tener en cuenta los dos horarios que se manejan dentro de la universidad y los criterios actuales establecidos para que más estudiantes puedan ingresar al equipo.
- Mejorar los escenarios deportivos donde se realizan los entrenamientos y juegos.

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

- Buena atención
- Cordialidad
- Amabilidad y respeto
- Compromiso
- Eficiencia y amabilidad
- Calidez y calidad en la atención

DOCENTES:

En cuanto al personal docente 20 docentes participaron en la medición de la calidad del servicio durante el cuarto trimestre de la vigencia, participación equivalente al 14%, respondiendo de la siguiente manera: a la pregunta, **La oportunidad en el servicio** 14 respondieron como excelente, bueno, 5 y deficiente 1.

En las respuestas recibidas para la pregunta **“se dio respuesta a la solicitud”** 15 respondieron como excelente, bueno 4, y deficiente 1.

Con respecto a la **pregunta “la amabilidad y trato en la atención”** 15 calificaron como excelente, bueno 4, y deficiente 1. (Ver grafica 2)





Gráfica 2. Percepción Docentes.

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2025

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:

- Contestar las solicitudes de manera ágil y oportuna
- Ampliación de horario de atención
- Abrir espacios no académicos en la sede Tintal como, gimnasio música danzas entre otros.
- Entregar de información más concreta
- Señalizar la ubicación de los baños

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

- Compromiso con el equipo
- Capacidad de liderar
- Gratitud y reconocimiento
- Disponibilidad total en las prácticas realizadas con los estudiantes
- Atención oportuna
- Buena atención
- Cuentan con un equipo de trabajo impecable, muy bueno y servicial
- Excelente institución
- Atención oportuna y eficiente



EGRESADOS:

En la medición del nivel de percepción participaron 7 egresados, equivalente al 5% en la participación general, los cuales respondieron de la siguiente manera en la **oportunidad del servicio** 6 lo calificaron como excelente, 1 con bueno. en cuanto a si **“se dio respuesta a la solicitud”** 5 respondieron con excelente, 1 con bueno. 1 regular. En la pregunta **“la amabilidad en el trato”** 6 egresados respondieron como excelente y 1 respondió que la atención fue buena. (Ver grafica 3)



Gráfica 3. Percepción Egresados

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2025

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

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

- Amabilidad

ADMINISTRATIVOS:

En cuanto a la participación del personal administrativo en la evaluación de la percepción la participación en el periodo analizado fue de 7 funcionarios el equivalente al 5% de la población que participó, y los resultados obtenidos fueron los siguientes, **oportunidad en la atención** 7 la calificaron como excelente. En la pregunta a **“se dio respuesta a su solicitud”** 7 respondieron como excelente. En cuanto a la respuesta. **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 7 funcionarios respondieron como excelente. (Ver grafica 4)



Gráfica 4. Percepción Administrativos

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado en el cuarto Trimestre vigencia 2025

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

- No se registraron respuestas a la pregunta en el trimestre evaluado

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

- Ampliar la capacidad administrativa

PADRES DE FAMILIA:

En la percepción de la parte interesada mencionada anteriormente la participación obtenida fue de 12 personas el equivalente al 8% de la población participante, la participación por pregunta fue la siguiente: en la **“oportunidad en la atención recibida”** 6 manifestaron que fue excelente, 3 buena y 3 deficiente. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 5 calificaron como excelente, 4 como bueno y 3 deficiente. **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 5 padres de familia que participaron en la encuesta calificaron la amabilidad como excelente, 4 como bueno y 3 como deficiente. (Ver grafica 5)



Gráfica 5. Percepciones padres de familia

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2025



Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Comunica oportuna en página de la Escuela
- Ampliar el tiempo para las solicitudes, que no se limite la plataforma.
- Atención personalizada no robotizada.
- Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes.
- No se recibe respuesta a los correos.
- No hay con quien contactarse
- Falta de comunicación asertiva.

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

- Que me resolvieron el problema muy rápido
- La agilidad
- Claridad en la solicitud
- Rapidez en el servicio
- Respuesta oportuna

OTROS

Dentro de los usuarios identificados como otros, la participación fue de 5 personas lo cual equivale al 3% de la población que participo en el trimestre evaluado. Las respuestas recibidas fueron las siguientes: **“oportunidad en la atención recibida”** 4 calificaron el servicio como Excelente y 1 como buena. A la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 3 calificaron la pregunta como excelente y 2 como buena. En la respuesta a la pregunta **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 2 usuarios respondieron que la amabilidad recibida fue excelente y 3 como bueno (Ver grafica 6)



Gráfica 6. Percepción de otros

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2025

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:

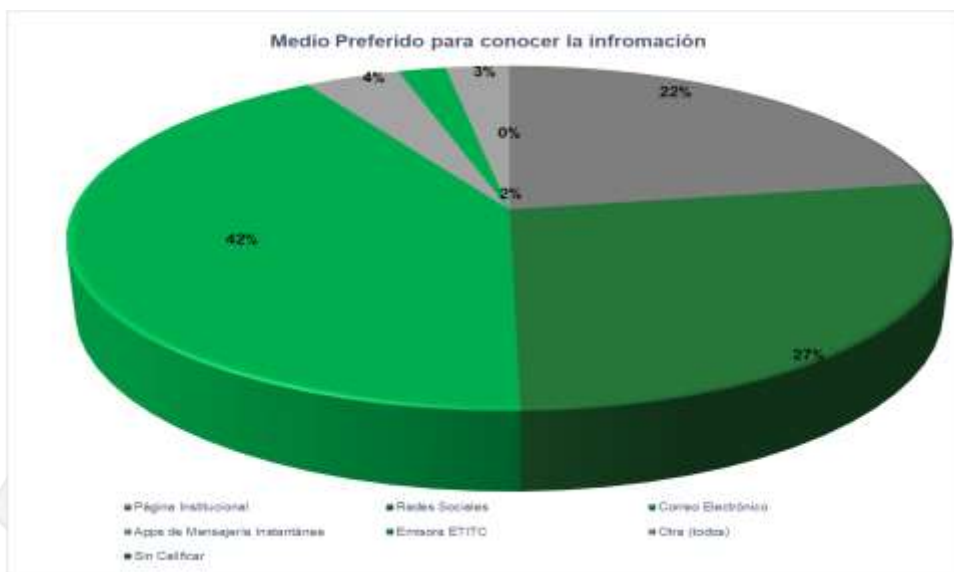
- Que se puedan realizar inscripciones en la sede del Tintal
- Tener un número telefónico de contacto directo con la persona encargada de alquiler del auditorio

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

- La rapidez y la amabilidad
- Atención inmediata
- Dominio y conocimiento para prestar el servicio
- La prontitud en la atención

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 41%, seguido por las redes sociales 27%, en tercer lugar, encontramos Apps de mensajería Instantánea con el 4%, en cuanto a otras se identificó una preferencia del 3% y por último tenemos la Emisora con el 2%. (Ver grafica 7)



Gráfica7. Medio preferido

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2025

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 79%, buena en un 13%, regular en un 1% y el 5% de los usuarios consideran que es deficiente. (Ver grafica 8)

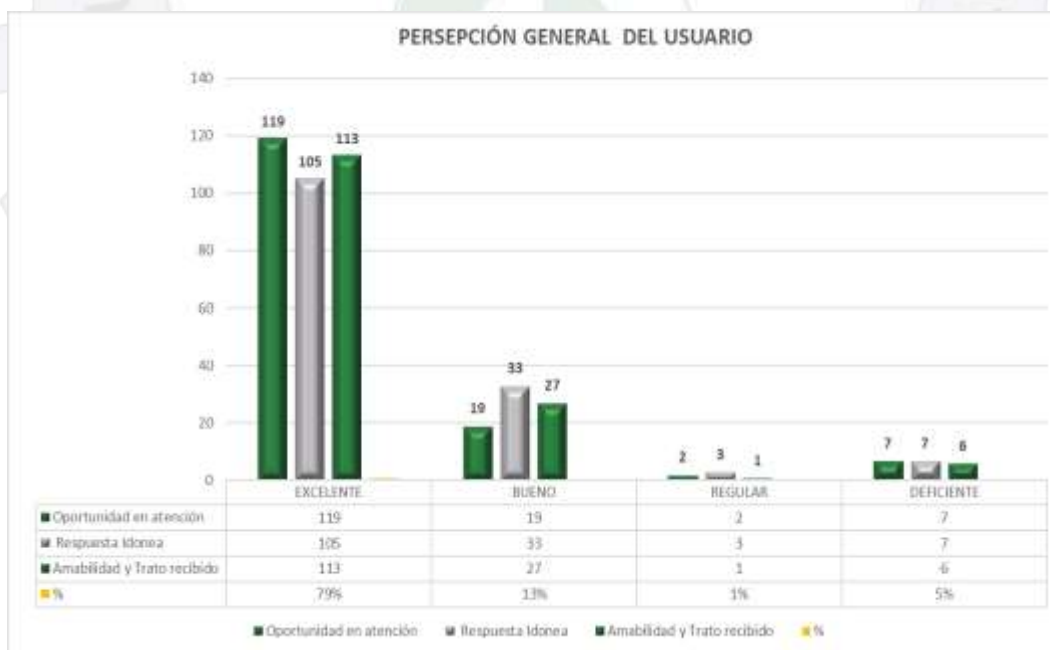


Gráfico8. Percepción general del usuario

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2025



HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

Como se evidencia en el gráfico siguiente la participación de los grupos de interés en el primer trimestre fue 151 de participantes mientras que para el segundo trimestre de la vigencia fue de 154 participantes, así como, la participación para el tercer trimestre fue 199 participantes y la participación para el cuarto trimestre fue de 147 participantes. Lo cual evidencia una variación constante entre los 4 Trimestres, siendo el Tercer trimestre el de mayor participación resultado que pudo darse posiblemente porque durante el Tercer trimestre se entregaron habladores donde se invita a gestionar la encuesta, para el cuarto trimestre se observa una disminución del 26% comparado con el tercer trimestre de la vigencia en curso, esto puede obedecer al periodo de vacaciones en el mes de diciembre.

No obstante, la participación en comparación al cuarto trimestre de la vigencia 2024 se incrementó. (Ver grafica 9)

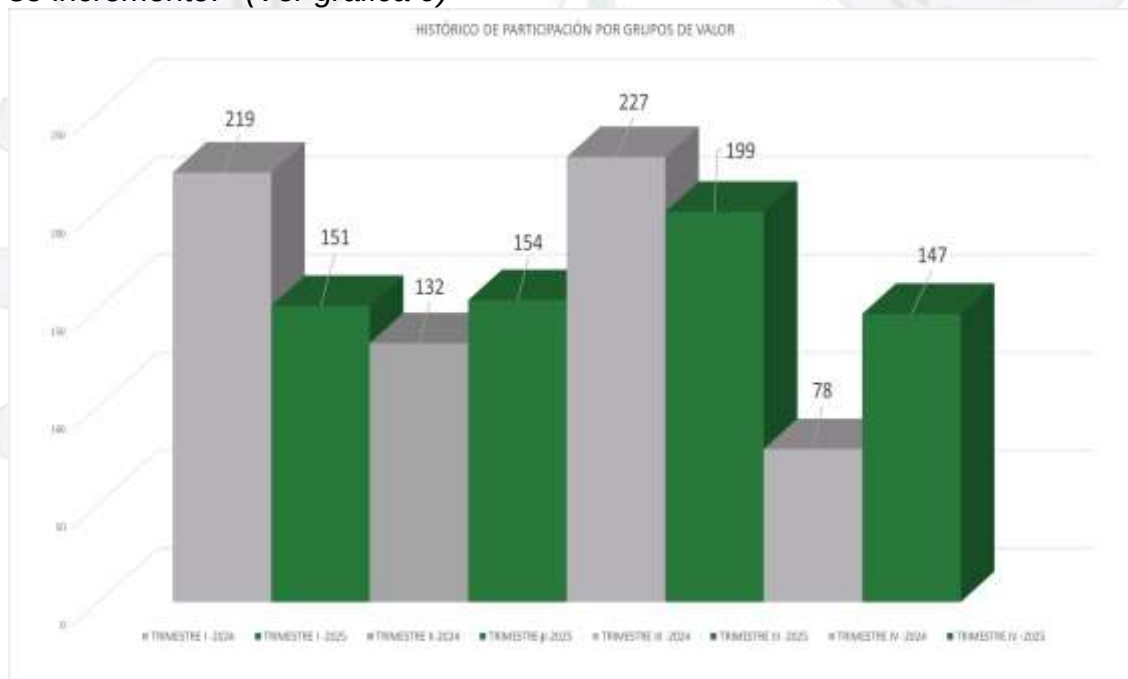


Gráfico9. histórico de participación grupos de interés
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2025

ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 147 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, 48 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto mientras que 99 usuarios no respondieron, esta participación es equivalente al 33% de la población total que evaluó la prestación del servicio durante el IV trimestre de la vigencia. La población que aportó algún criterio para mejorar es la siguiente: 32 estudiantes, 2



administrativos, 6 docentes, 1 egresado, 3 Otros, 4 Padre de Familia / acudiente.

La participación en este aspecto es coherente con el número de participantes que gestionan la encuesta donde la población mayor es de estudiantes, siendo esta la población donde más se identifica la necesidad de mejorar aspectos relacionados con el servicio prestado. (Ver grafica 10)

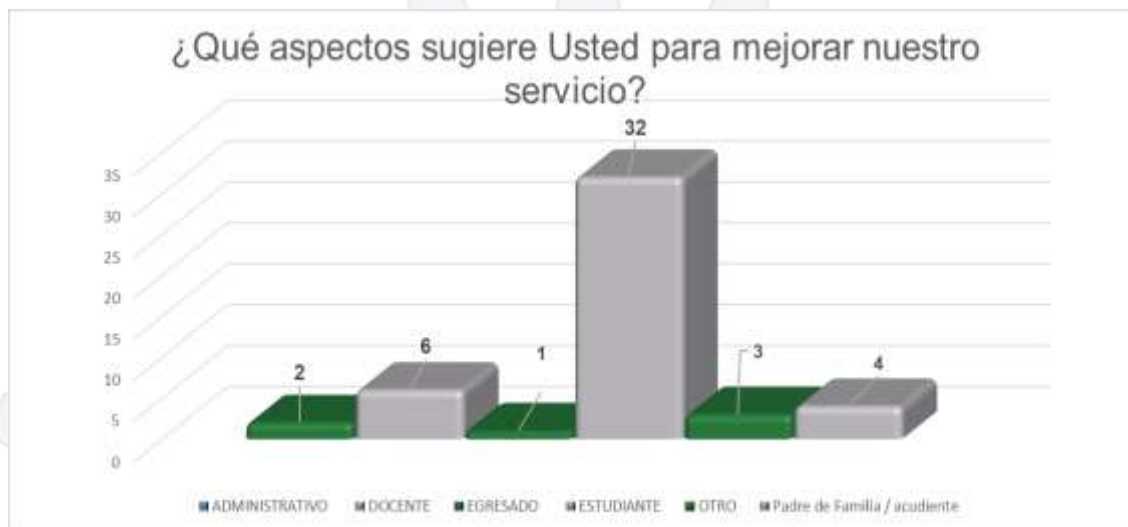


Gráfico10. Aspectos para mejorar

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2025

Oportunidades o aspectos para mejorar:

- Capacitar a los funcionarios que brindan información al público en los diferentes procesos internos.
- Ser más atentos y no responder de manera agresiva en ciertos casos
- Mejorar los tiempos de respuesta sobre los procesos de matrículas.
- Respuestas más eficaces.
- Ampliar y mejorar los canales de comunicación
- Mejorar los tiempos de respuesta de los CORREOS
- Que respondan las solicitudes
- Asumir responsabilidad y dar soluciones "No solucionaron mi problema y simplemente culparon a otros del error"
- Mejorar la logística de los eventos.
- Claridad en las respuestas a las solicitudes de los usuarios
- La eficacia en las respuestas y la gestión
- Que arreglen el teléfono para llamar, mañana llamo otra vez



FELICITACIONES

De la población que realizó la encuesta de satisfacción del servicio prestado 119 calificaron el servicio prestado como excelente, la participación ponderada es del 81%. 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?”



Gráfico 11. felicitaciones

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado cuarto Trimestre vigencia 2025

Dentro de las felicitaciones que más se reiteran están la amabilidad y gestión oportuna en la rectoría y las vicerrectorías procesos y dependencias de: Rectoría dependencia de Autoevaluación y el proceso de comunicaciones. Vicerrectoría administrativa y financiera y sus dependencias Contabilidad, Tesorería. Proceso de Gestión de Informática y telecomunicaciones. Vicerrectoría académica; Proceso de bienestar universitario; extensión y Proyección social y las facultades de mecatrónica. Sistemas, procesos industriales.

Conclusiones:

La percepción general del servicio es altamente positiva, con 119 felicitaciones (respuestas Excelente en las tres categorías). Los grupos de Administrativos y Docentes calificaron el servicio como Excelente en la totalidad de sus respuestas. Los aspectos más valorados son la amabilidad, la rapidez y la claridad de la información.

El Correo Electrónico es el canal más utilizado para la solicitud y el medio preferido para recibir información con el (41%).



Oportunidades de Mejora

Las oportunidades de mejora se concentran en áreas específicas que recibieron calificaciones deficiente o regular, principalmente de usuarios estudiantes.

1. Capacitación y profesionalismo: Para Minimizar la percepción de falta de conocimiento por parte del personal, particularmente en temas de procesos administrativos o cambios de ciclo. Se debe mantener un proceso continuo de capacitación para garantizar que el personal esté "capacitado para responder a preguntas básicas sobre los procesos administrativos".
2. Eficiencia en la respuesta y solución: Controlar los tiempos de respuesta con el objetivo de entregar información de manera oportuna.
3. Claridad en la información logística y académica: Mejorar los mecanismos de comunicación para asegurar que los estudiantes reciban información clara y puntual sobre sus clases, salones y docentes, lo cual es actualmente un punto de queja explícita.
4. Canales de comunicación: Mantener la disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención y mejorar el tiempo de respuesta de los correos.

10.FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, fueron registradas en SIAC 113 felicitaciones, discriminadas así:

FELICITACIONES				
ÁREA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Atencion al ciudadano	2	0	2	4
Biblioteca	1	0	0	1
Bienestar Universitario	51	4	13	68
Bolsa de empleo	0	0	1	1
Extensión y Proyección Social	0	0	2	2
Facultad Electromecánica	3	0	1	4
Facultad Mecánica	2	0	1	3
Facultad Mecatrónica	2	0	3	5
Facultad Sistemas	2	0	1	3
Gestión IT/Mesa de Ayuda	2	0	4	6
IBTI	0	0	1	1
Rectoría/Comunicaciones	0	0	1	1
Registro y Control	0	0	2	2
Talento Humano	1	0	3	4
Talleres y Laboratorios	1	0	0	1





Tesorería	1	0	0	1
Vicerrectoría Académica	2	0	5	7
TOTAL	70	4	40	113

Tabla 13. Felicitaciones

11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS

La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC) pone a disposición de la comunidad diversos canales para la recepción, radicación, clasificación y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS). Nuestro objetivo es garantizar una atención oportuna, transparente y eficiente a los ciudadanos y grupos de valor.

Canales habilitados:

- **Atención telefónica:**
Comuníquese al número 601 344 3000 ext. 101, desde teléfono fijo o celular, para presentar sus solicitudes o inquietudes.
- **Página web institucional:**
A través del enlace de contacto disponible en nuestro sitio web:
<https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>
- **Correo electrónico:**
Envíe su solicitud a atencionalciudadano@itc.edu.co. Este canal permite gestionar sus requerimientos y brindar una respuesta oportuna.
- **Atención presencial:**
Diríjase a nuestra oficina ubicada en la Calle 13 No. 16 – 74, primer piso, costado izquierdo. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. No se presta servicio los días festivos.
- **Canal de chat institucional:**
Disponible para brindar información inmediata a los ciudadanos y grupos de valor.

Todos los canales están activos en el horario de atención establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Seguimiento y gestión de PQRSD

La Oficina realiza el seguimiento de cada solicitud recibida mediante el sistema de información institucional, asegurando una gestión adecuada de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias presentadas por la ciudadanía.

Transparencia y acceso a la información

En cumplimiento del Decreto 371 de 2010 y la Ley 1712 de 2014, los informes trimestrales sobre el tratamiento de las PQRSD están disponibles para consulta en el siguiente enlace: <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano> Estos informes reflejan nuestro compromiso con la transparencia institucional y el derecho de acceso a la información pública.

12.RECOMENDACIONES

Propuesta para optimizar la atención y gestión de las PQRSD en la ETITC

Con el objetivo de fortalecer la atención y el tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor ante la ETITC, se propone implementar las siguientes acciones que permitan una gestión más eficiente por parte de las áreas responsables y faciliten el seguimiento por parte de la alta dirección:

- Comunicación constante con las áreas responsables:
Mantener un canal activo de comunicación con las diferentes dependencias para informar oportunamente sobre la actualización de trámites y procedimientos institucionales.
- Monitoreo diario de novedades en el sitio web:
Revisar diariamente las publicaciones en la página oficial de la ETITC, con el fin de responder de manera oportuna y con calidad a las solicitudes recibidas a través de los canales virtuales y presenciales.
- Recordatorio semanal de vencimientos próximos:
Enviar cada lunes un correo electrónico a las áreas correspondientes, informando sobre los registros de PQRSD próximos a vencer, según lo visualizado en el aplicativo SIAC, con el fin de evitar el incumplimiento de los términos establecidos por la Ley.
- Seguimiento a vencimientos ya ocurridos:
Remitir cada jueves un correo electrónico a las áreas responsables con el listado de PQRSD vencidas en el aplicativo SIAC. A partir de esta fecha, se incluirá copia de dicho recordatorio al jefe de área correspondiente, con



el propósito de reforzar el seguimiento y control de estos casos.

- Cumplimiento de los lineamientos institucionales:
De acuerdo con la Circular No. 05 emitida por el área de Comunicaciones el 3 de junio de 2025, y firmada por el señor Rector Hno. Ariosto Ardila Silva, se establece que todas las PQRSD deben ser cargadas con copia a Rectoría y Secretaría General, independientemente del asunto, y al área jurídica correspondiente para la validación de la respuesta. Esta propuesta busca consolidar una cultura de servicio orientada a la mejora continua, la transparencia y el cumplimiento normativo, en beneficio de la comunidad educativa y la ciudadanía en general.

