



**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**

**PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



## TABLA DE CONTENIDO

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



## 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 enero y el 31 de marzo de 2022.

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

## 2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias interpuestas de forma virtual y ante la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía de la ETITC las cuales son registradas en el Software de correspondencia y PQRSD “SIAC”, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

## 3. ALCANCE

El propósito es evidenciar la atención a de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por la ciudadanía ante la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía de la ETITC, durante el período comprendido desde el recibidas entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022.

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



#### 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 junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

#### 5. SOLICITUDES RECIBIDAS

De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – SIAC, se encuentran registradas entre el recibidas entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022, un total de **236 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 la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

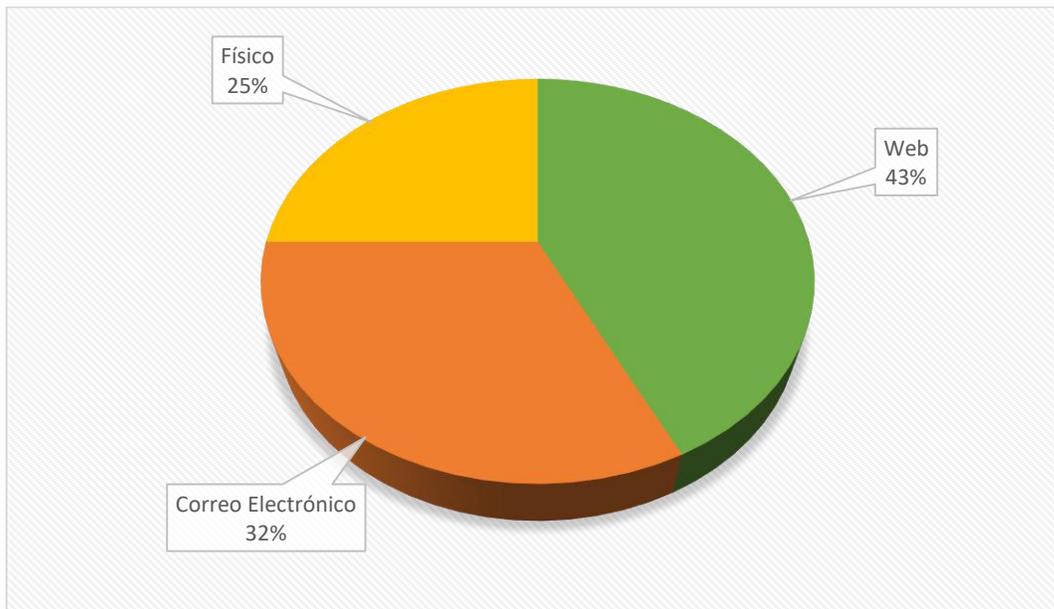
De conformidad con la información registrada en SIAC, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar las solicitudes ante la ETITC fue correo electrónico que corresponde al 64%, seguido de la página web con un 23%, y en físico con un porcentaje del 13% del total de la participación.

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



### PQRS POR CANALES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Web	20	45	36	101
Correo Electrónico	13	33	30	76
Físico	4	43	12	59
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>121</b>	<b>78</b>	<b>236</b>



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 enero y el 31 de marzo de 2022, son: Facultad de Sistemas con el 39% (93), del total de peticiones recibidas, seguida por registro y control con una participación del 11% (25) y el área Vicerrectoría administrativa y financiera, reflejando el 1% (2) del total de las peticiones recibidas.

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

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



SC-CER733050



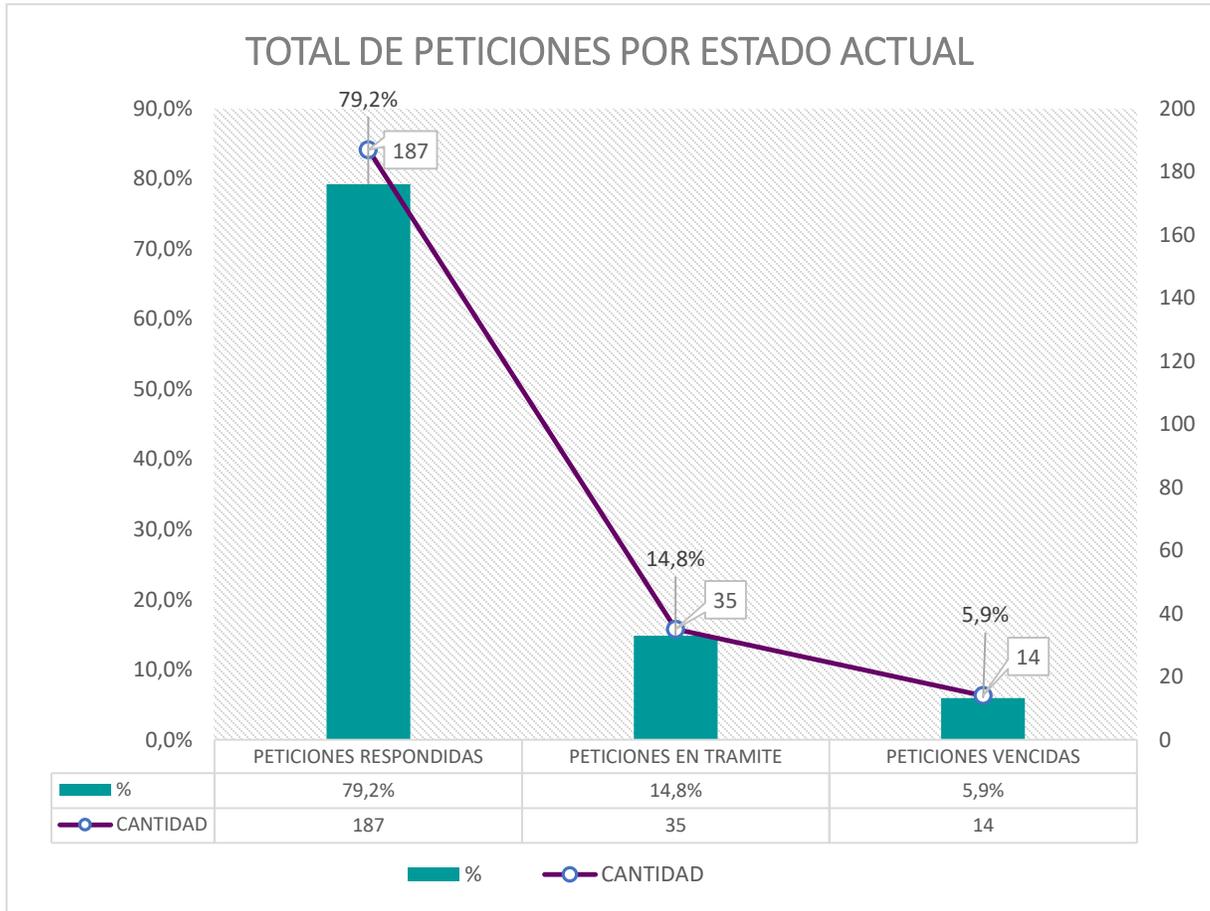
SI-CER733052



**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)	N/A COMO PQRS			% DE PARTICIPACION
					LLAMADAS	FELICITACIONES	CORRESPONDENCIA RECIBIDA	
Facultad de Sistemas	93	84	8	1	18	1		39%
Registro y Control	25	22	2	1	12	7		11%
Talento Humano	25	19	5	1		16	24	11%
Facultad Electromecánica	14	5	5	4	12	7		6%
Tesorería	13	10	2	1	2	40		6%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	12	7	5			2	8	5%
Gestión IT	6	6			2	7	2	3%
Facultad Mecatrónica	5	3	2		10	1		2%
Facultad Procesos	5	4	1		6	15		2%
Rectoría	5	4	1				4	2%
Secretaría General	5	1	3	1				2%
IBTI	4	3		1	2	10		2%
Vicerrectoría Académica	4	2		2	2	2		2%
Bienestar Universitario	4	4				1		2%
Jurídica	3	3					96	1%
Extensión y Proyección Social	2	2				5		1%
Facultad Mecánica	2	2			6	1		1%
Biblioteca	2	2						1%
Atención al ciudadano	2			2		4		1%
Talleres y Laboratorios	1	1						0%
Asuntos Disciplinarios	1	1					1	0%
Bolsa de Empleo	1	1			2	5		0%
Gestión Ambiental	1		1				3	0%
Presupuesto	1	1					17	0%
Centro de Lenguas	0					2		0%
Especializaciones	0					2		0%
Vicerrectoría Investigación	0					5	1	0%
Planeación	0					1		0%
Contabilidad	0					5		0%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>187</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>74</b>	<b>139</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>

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 enero y el 31 de marzo de 2022, fue “Petición General” con un 59% (140) “Quejas” con una participación de 15% (35) seguido “petición de documentación o información” con 12% (29), sugerencias con el 11% (25), continuando los Reclamos 1,3% con (3), extendiendo con Denuncia con una participación del 1% (3) y finalizando la tutela con el 0,4% (1).

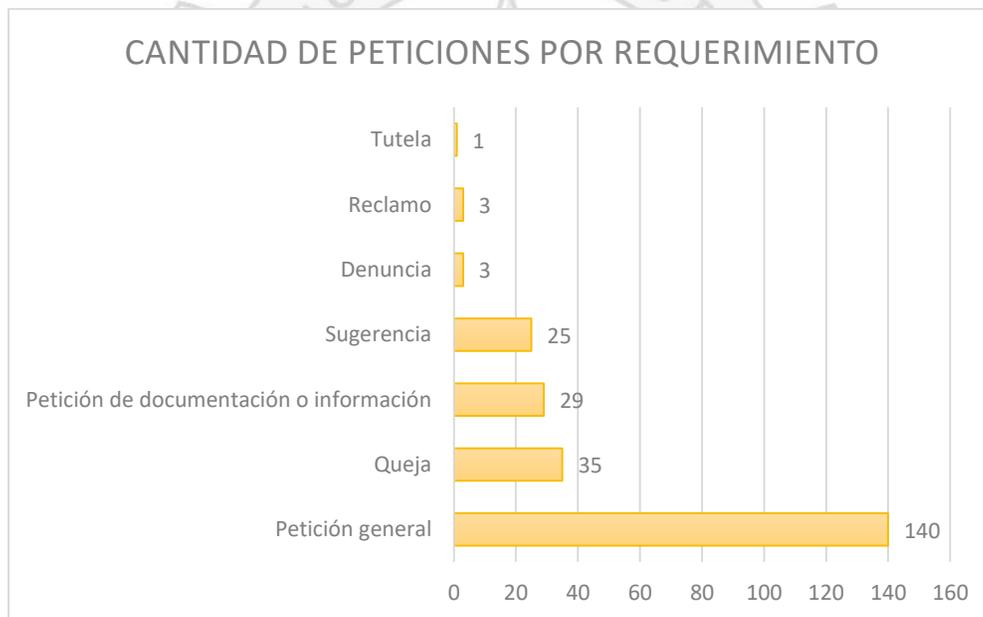
El Número de radicado PQRSD 0198-RC-2022, fue ubicado por el ciudadano en la tipología como tutela y corresponde a una petición.



**TOTAL, PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición general	21	80	39	140
Queja	2	18	15	35
Petición de documentación o información	11	13	5	29
Sugerencia	1	9	15	25
Reclamo	1	1	1	3
Denuncia	1	0	2	3
Tutela	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>121</b>	<b>78</b>	<b>236</b>

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

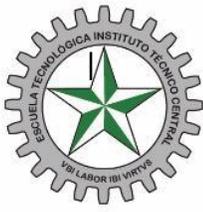


Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

#### 5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, denuncias y sugerencia presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022.

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



### QUEJAS

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Biblioteca		2		2
Bienestar Universitario		1		1
Extensión y Proyección Social		2		2
Facultad Electromecánica			2	2
Facultad Mecatrónica		1		1
Facultad Procesos			1	1
Gestión IT		2	2	4
IBTI			2	2
Jurídica		1		1
Rectoría	1		1	2
Registro y Control		6	2	8
Secretaría General			1	1
Tesorería		2		2
Vicerrectoría Académica	1	1		2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			4	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>35</b>

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

De la cantidad total de 35 QUEJAS interpuestas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022; al finalizar el trimestre, el total, 26 fueron respondidas a tiempo, 7 se encuentran en trámite y 2 fueron respondida fuera de tiempo.

### RECLAMOS

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Gestión IT		1		1
Secretaría General	1			1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

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

De la cantidad total de 3 RECLAMOS interpuestos entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022; al finalizar el trimestre, 2 fueron respondidas a tiempo y una fuera de tiempo.

### SUGERENCIAS

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Atención al ciudadano		1	1	2
Facultad Electromecánica		1	3	4
Facultad Procesos			1	1
Gestión IT			1	1
Jurídica		1		1

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



DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Rectoría		1		1
Registro y Control		2	1	3
Secretaría General			2	2
Talento Humano		2		2
Talleres y Laboratorios			1	1
Tesorería	1	1	4	6
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>25</b>

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

De la cantidad total de 25 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2022; al finalizar el trimestre, del total, 14 fueron respondidas a tiempo seguido de 6 que se encuentran en trámite y 5 fue respondida fuera de tiempo.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1 de enero al 31 de marzo de 2022, del total de 236 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 34 se encuentran en trámite, y 188 fueron respondidas a tiempo, 14 fueron respondidas fuera de tiempo, cumpliendo los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

## 5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD

A continuación, se presenta la tipificación de los 15 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

### TIPIFICACION POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD

TIPO DE PETICION	TOTAL
<i>Aplazamiento</i>	13
<i>Certificado de Ingresos y trámites académicos</i>	141
<i>Certificado de notas</i>	3
<i>Certificados ingresos y retenciones</i>	2
<i>Certificados y constancias de estudios</i>	6
<i>Contenido del programa académico</i>	2
<i>Correos - mesa de ayuda</i>	1
<i>Grado de pregrado y posgrado</i>	7
<i>Inscripciones aspirantes a programas de pregrados</i>	1
<i>Movilidad académica</i>	0
<i>Reclamación nómina</i>	1
<i>Registro de asignaturas</i>	2
<i>Reingreso a un programa académico</i>	0
<i>solicitudes no específicas</i>	0
<i>tramites bachillerato</i>	2
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>

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

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



## 5.5 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 1494 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022

ÁREA	CANTIDAD
Atención al ciudadano	4
Audiovisuales	7
Bienestar universitario	22
Bolsa de empleo	8
Centro de lenguas	7
Decanaturas	143
Especialización	11
Extensión y Proyección Social	27
Gestión IT	4
IBTI	90
Jurídica	1
Mesa de ayuda	39
Pastoral	1
Rectoría	3
Registro y control	343
Secretaría general	18
Seguridad digital	1
Solicitudes no específicas	350
Talento Humano	1
Tesorería	92
Vicerrectoría Académica	318
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3
Vicerrectoría de Investigación	1
<b>TOTAL</b>	<b>1494</b>

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.

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



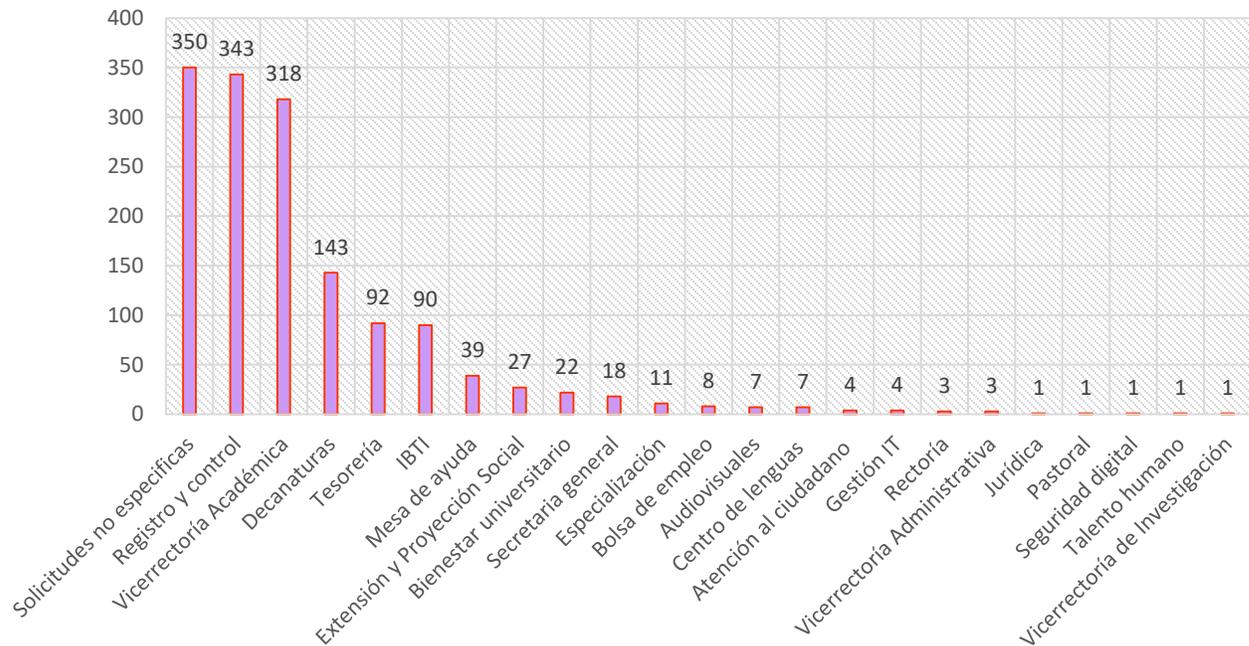
SC-CER733050



SL-CER733062



## CHAT PRIMER TRIMESTRE 2022



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

### 6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

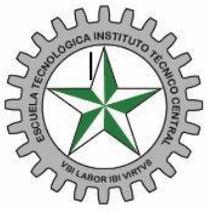
Para el trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022, del total de PQRSD no se presenta ningún trámite por traslado por competencia.

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

Para el trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022, la entidad no recibió PQRSD, en la cual se haya negado información a un ciudadano.

### 8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.

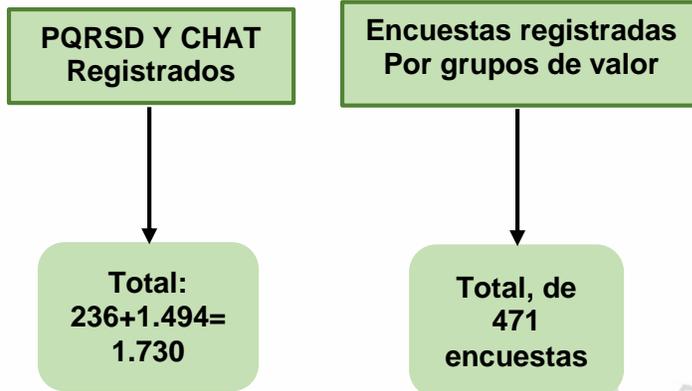
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



Grupos de valor	
Docentes	44
Estudiantes	244
Administrativos	68
Egresados	32
Padre de familia / acudiente	50
Otros	33
<b>Total</b>	<b>471</b>

Del total de PQRSD y Chats gestionados, los grupos de valor registraron el total de 471 encuestas de evaluación del servicio.

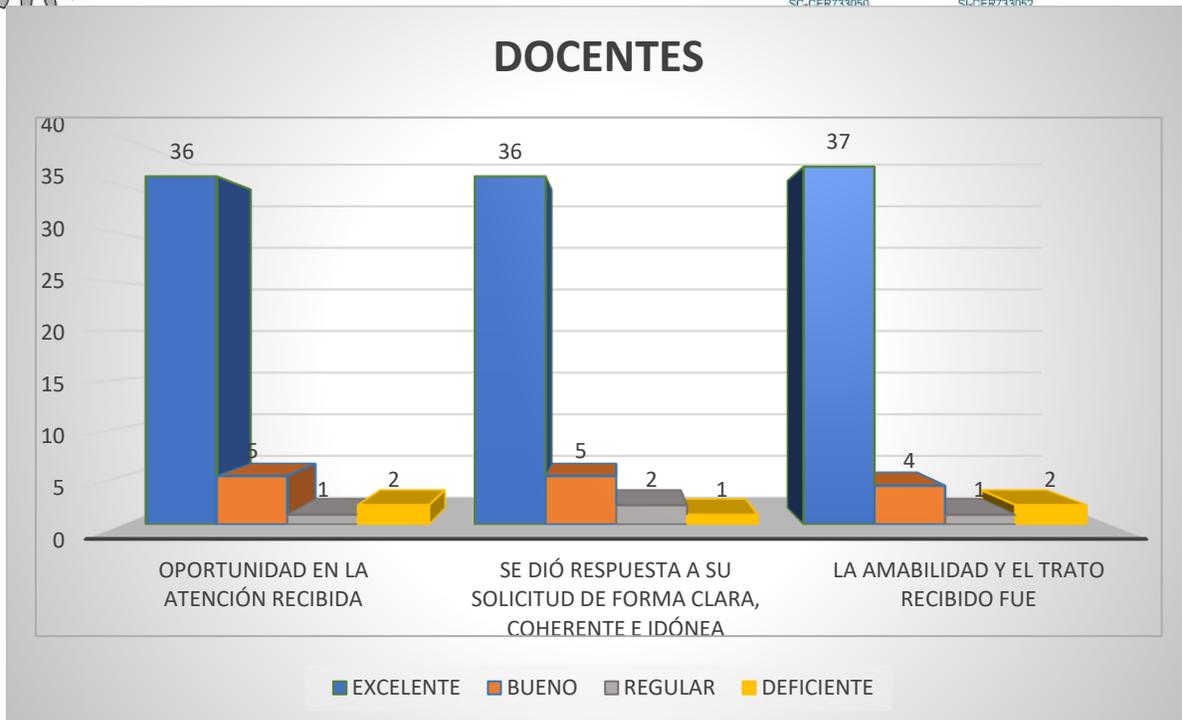
## ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

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

Durante el primer trimestre de 2022 se diligenciaron 471 encuestas de satisfacción del servicio. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 44 docentes, 244 estudiantes, 68 administrativos, 32 egresados y 50 padres de familia – acudiente y 33 otros.

De los 44 docentes que evaluaron el servicio, 36 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 5 que era buena, 1 que era regular y 2 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 36 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 5 que era buena, 2 que era regular y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 37 manifestaron que era excelente, 4 que era buena, 1 que era regular y 2 que era deficiente.

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



**Gráfica 1.** Percepción Docentes

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2022

De los 244 estudiantes que evaluaron el servicio 167 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 60 que era buena, 12 que era regular y 5 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 161 manifestaron que era excelente, 62 que era buena, 14 que era regular y 7 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 181 manifestaron que era excelente, 56 que era buena, 5 que era regular y 2 que era deficiente.



SC-CER733050



SL-CER733052



**Gráfica 2. Percepción Estudiantes.**

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2022

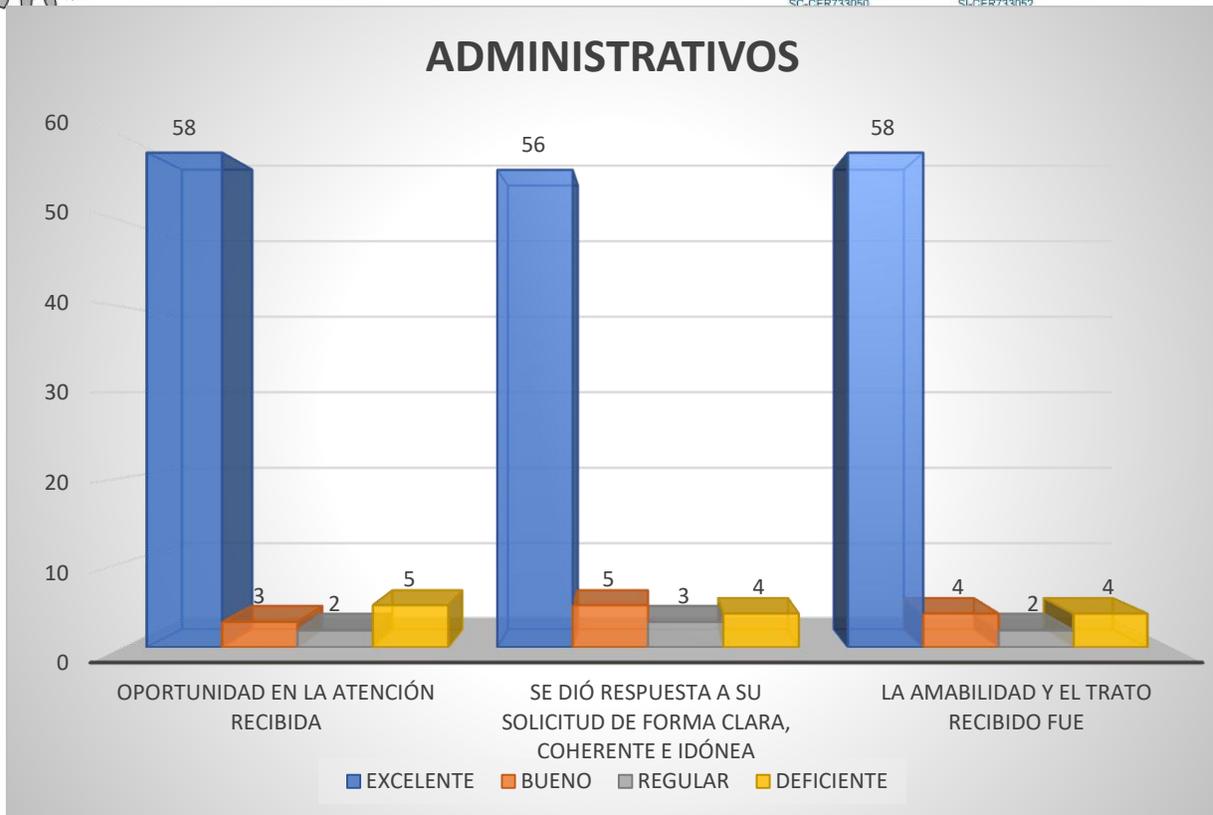
De los 68 administrativos que evaluaron el servicio 58 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 3 que era buena, 2 que era regular y 5 que era deficiente; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 56 manifestaron que era excelente, 5 que era buena, 3 que era regular y 4 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 58 manifestaron que era excelente, 4 que era buena, 2 que era regular y 4 que era deficiente.



SC-CER733050



SL-CER733052



**Gráfica 3.** Percepción Administrativos

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2022

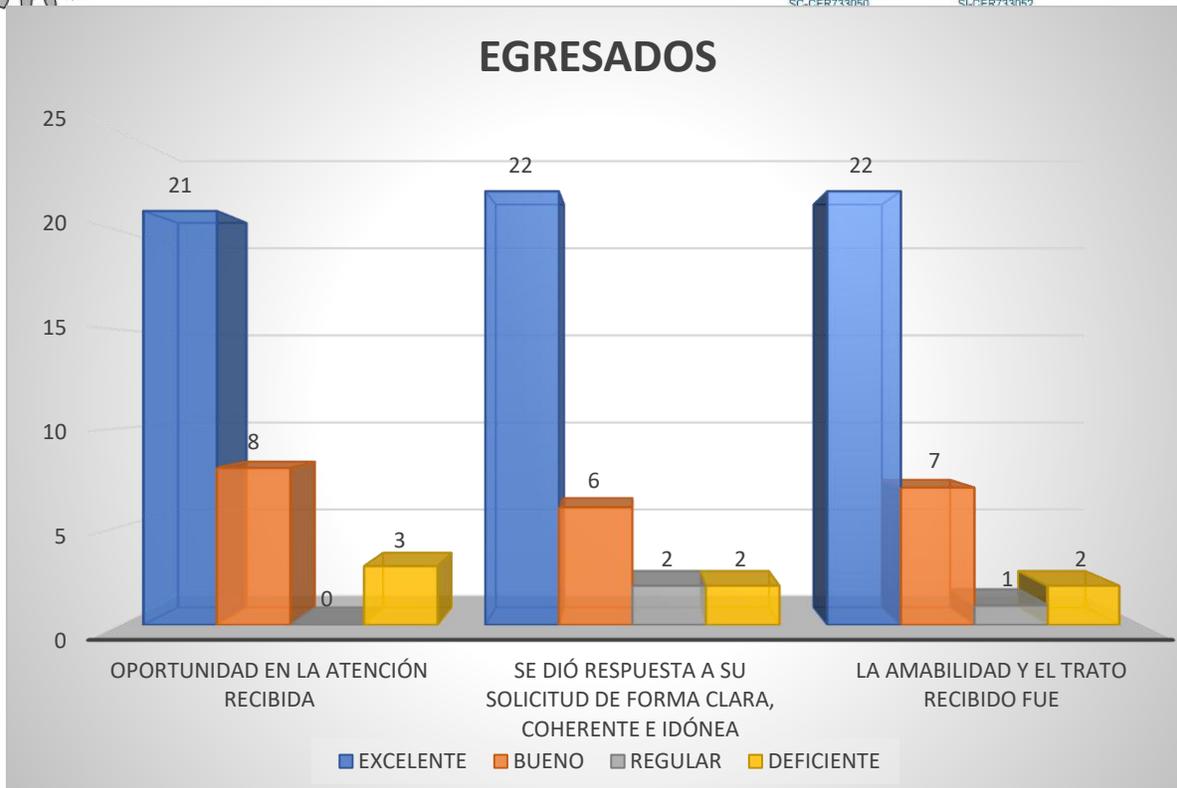
De los 32 egresados que evaluaron el servicio 21 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 8 que era buena y 3 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 22 manifestaron que era excelente, 6 que era buena, 2 que era regular y 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 22 manifestaron que era excelente, 7 que era buena, 1 que era regular y 2 que era deficiente.



SC-CER733050



SL-CER733052



**Gráfica 4. Percepción Egresados**

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2022

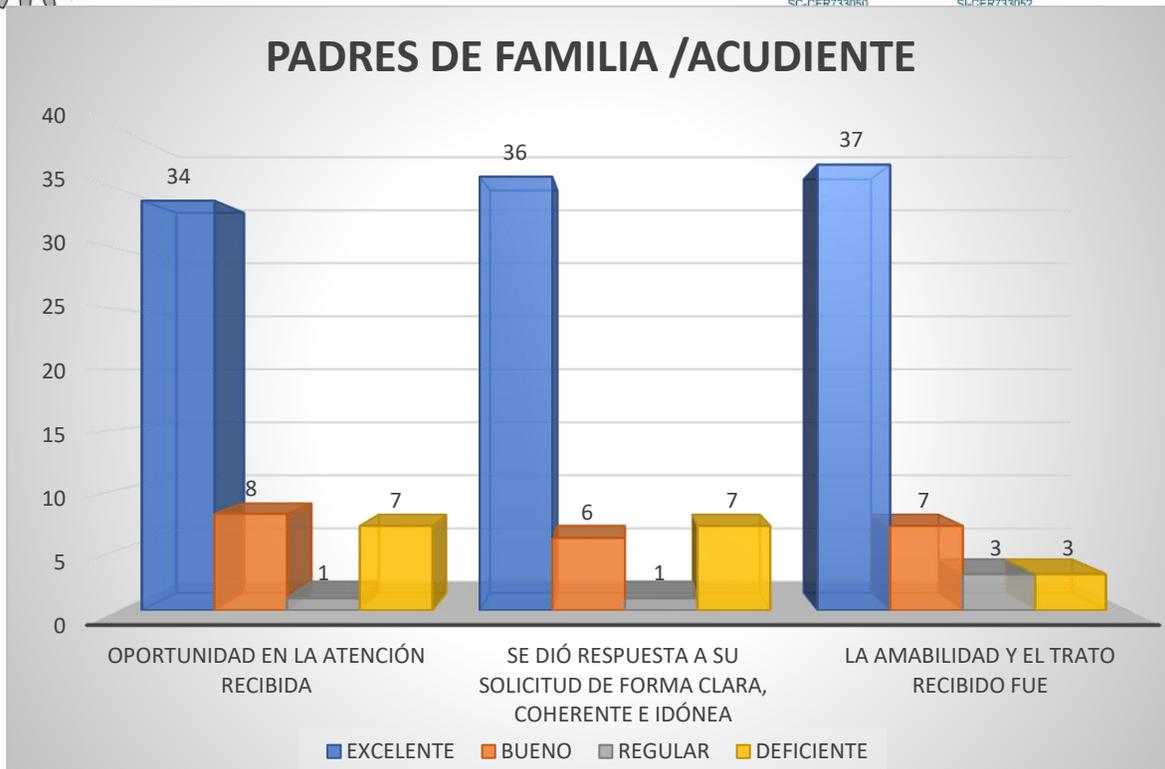
De los 50 padres de familia y/o acudientes que evaluaron el servicio 34 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 8 que era buena, 1 que era regular y 7 que era deficiente; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 36 manifestaron que era excelente, 6 que era buena, 1 que era regular y 7 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 37 manifestaron que era excelente, 7 que era buena, 3 que era regular y 3 que era deficiente.



SC-CER733050



SL-CER733052



**Gráfica 5. Percepción Docentes**

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2022

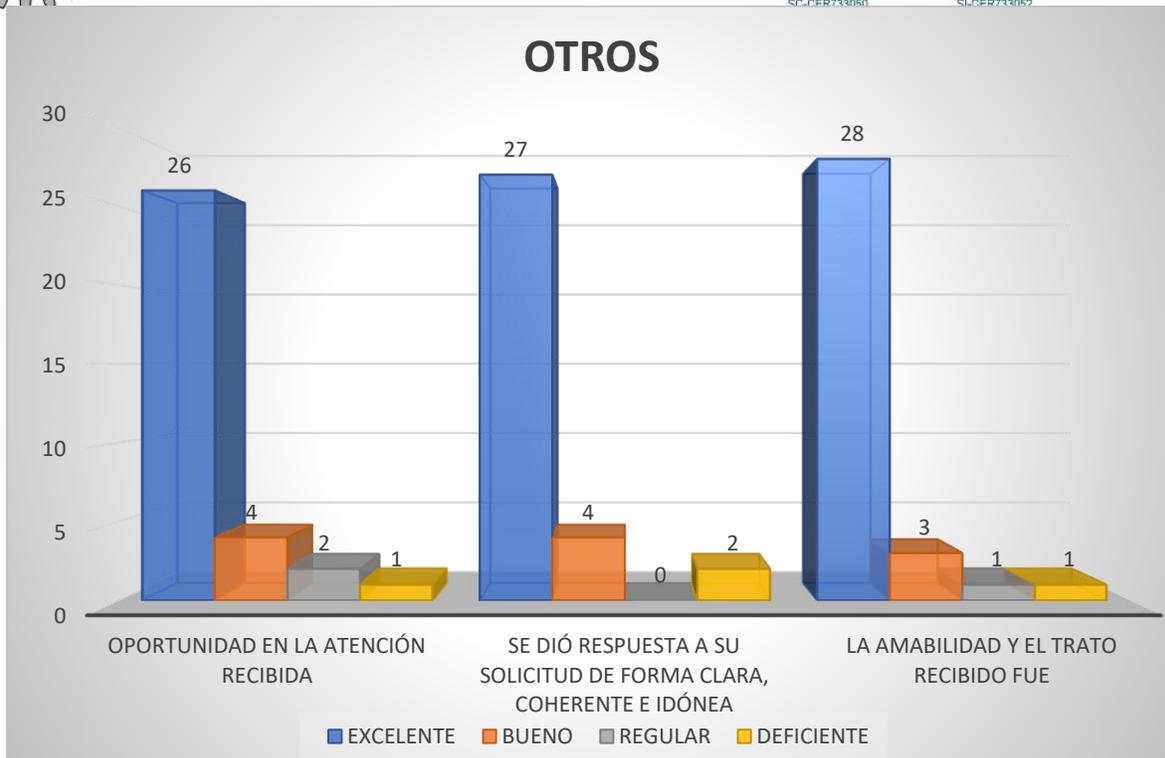
De las 33 evaluaciones realizadas por otras personas, 26 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 4 que era buena, 2 que era regular y 1 que era deficiente; en cuanto así se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 27 manifestaron que era excelente, 4 que era buena y 2 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 28 manifestaron que era excelente, 3 que era buena, 1 regular y 1 deficiente.



SC-CER733050



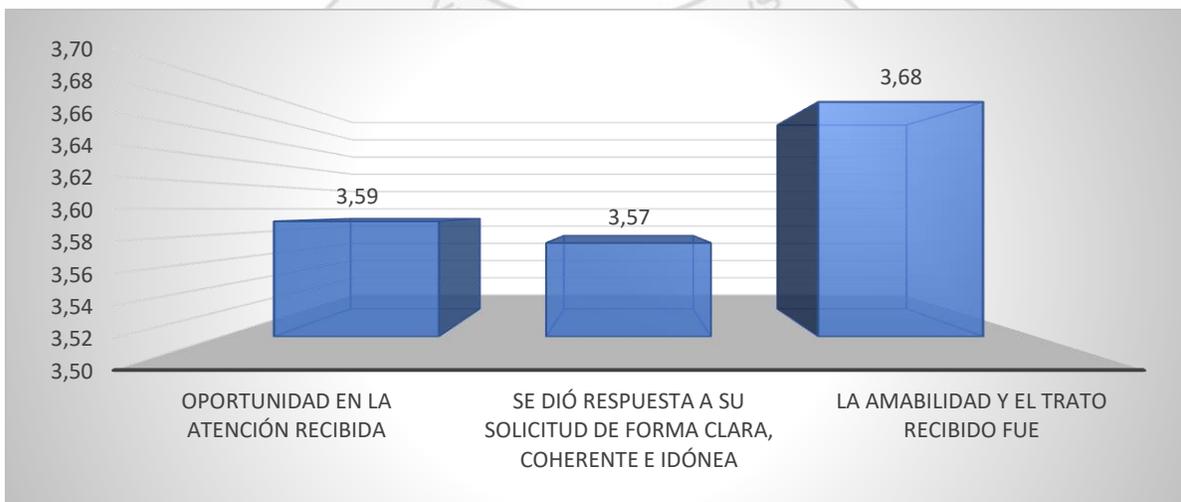
SL-CER733052



**Gráfica 6.** Percepción Otros grupos de valor

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2022

Para obtener un promedio se cualificaron las evaluaciones así: Excelente con un puntaje de (4), Bueno con un puntaje de tres (3), Regular con dos (2) y Deficiente con uno (1). Teniendo en cuenta lo anterior en términos de la oportunidad en la atención recibida el promedio fue de 3,59 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,57 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,68.



**Gráfica 7.** Promedio de Evaluación

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2022

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



SC-CER733050



SI-CER733052



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el primer trimestre de 2022, se observa que se encuentran satisfechos con el servicio prestado por los funcionarios de la entidad.

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

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

Durante este período los aspectos resaltados por los usuarios son: la oportunidad en la respuesta, claridad en la información, la eficacia, la disponibilidad y la diligencia para tramitar y dar respuesta a las inquietudes; la amabilidad, el respeto, información precisa, buena gestión, lo que permite evidenciar el compromiso y la disposición del servicio.

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

Durante este período los aspectos en cuales los usuarios sugieren que se puede mejorar, son: abrir nuevos canales de comunicación como el WhatsApp, devolver las llamadas, actualizar el manual de solicitud en la página institucional, versatilidad con los horarios de atención, contestar el teléfono, así como las siguientes:

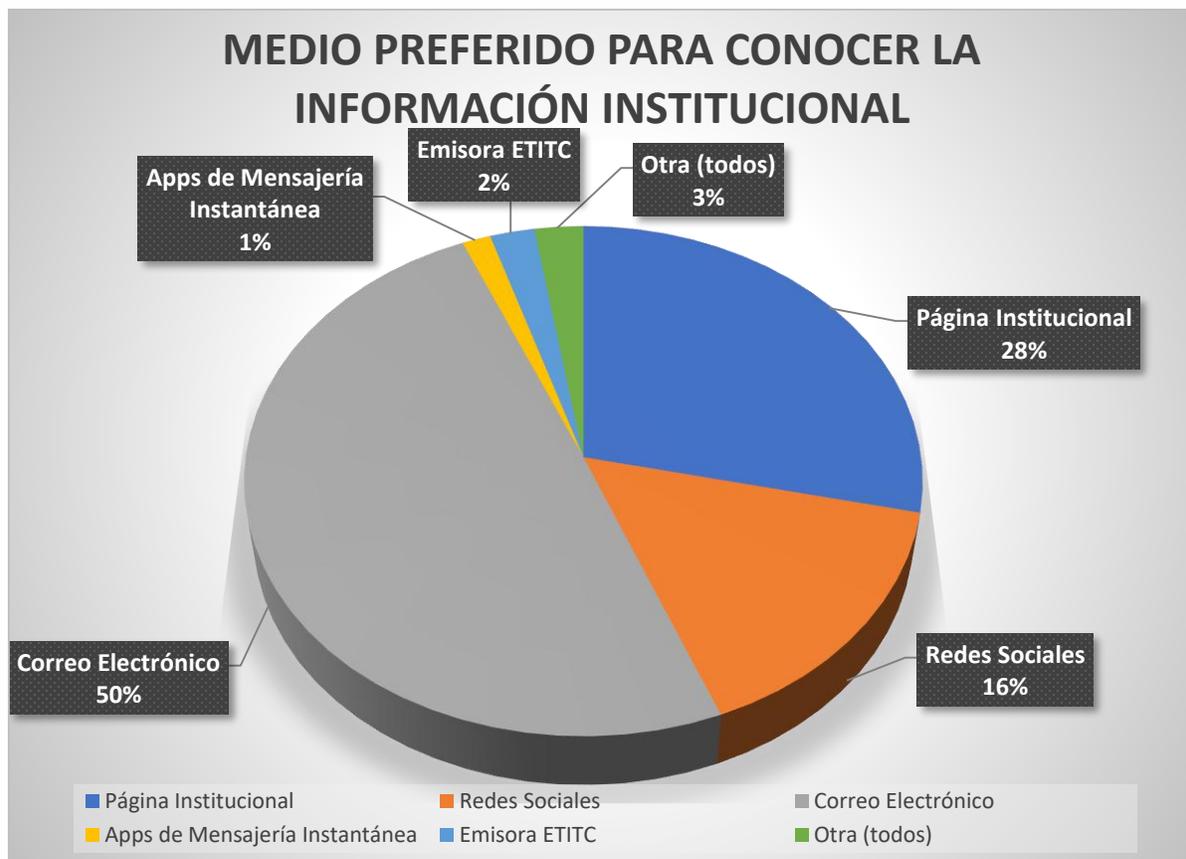
- Que las personas encargadas de las dependencias se encuentren en sus puestos de trabajo o en su efecto manifiesten mediante un mensaje escrito a que horas se encuentra.
- Se debería prestar más apoyo a los estudiantes, adicional a mejorar los canales de comunicación de la escuela. Es imposible la comunicación vía telefónica.
- El servicio de inscripción de materias debe ser coherente con los días que el personal está pendiente para dar soporte. Extender inscripciones sábado y domingo sin soporte en línea no hace sentido.
- Que se realicen donaciones durante el año donde los niños que crecen pueden donar para que los más Chiquis lo aprovechen durante el mismo año.
- Que se crepitan estas capacitaciones que redundan en beneficio de la comunidad académica y la Institución, orgullo para la cual colaboramos satisfactoriamente.
- Que se expidan las certificaciones más rápido.
- Promover la inscripción a través de la muestra de investigación en videos en la comunidad educativa.
- Que la forma de pago sea más fácil.
- Así, como la página tiene la opción para cancelar por PSE, debería tener la opción para imprimir el recibo, en mi caso debí esperar el envío del soporte para realizar el pago correspondiente.
- Emitir los recibos con los estándares solicitados por las entidades que realizan los desembolsos de dinero para pagos de matrícula.

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



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

Durante este período los medios sugeridos por los usuarios son: El correo electrónico con un 50%, la página institucional con un 28%, las redes sociales con un 16%, la emisora con un 2%, las Apps de mensajería instantánea con un 1% y otras opciones donde consideran otras plataformas el 3%.



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



## 9. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022, fueron registradas en SIAC 203 registros de felicitaciones discriminadas así:

### FELICITACIONES

ÁREA	TOTAL
Almacén	1
Bienestar Universitario	65
Bolsa de Empleo	5
Centro de Lenguas	5
Contabilidad	1
Jurídica Contratación	1
Extensión y Proyección Social	5
Facultad Electromecánica	7
Facultad Mecatrónica	6
Facultad Procesos	6
Gestión Documental	7
Gestión IT	3
IBTI	6
Rectoría	10
Registro y Control	4
Talento Humano	19
Tesorería	22
Vicerrectoría Académica	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
Vicerrectoría Investigación	27
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>

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

## 10. ATENCION 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:

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



- a. Un canal telefónico 3443000 Ext 101, a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para presentar sus solicitudes o peticiones.
  - b. La página web de la Institución, mediante el enlace de contacto: <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>
  - c. El correo electrónico [atencionalciudadano@itc.edu.co](mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co), encargado de recibir los documentos de los ciudadanos para su respuesta.
  - d. Atención presencial para recibir las PQRSD de la ciudadanía de forma verbal o mediante documento radicado en la Calle 13 No. 16 – 74 de la ciudad de Bogotá, D.C.
  - e. Canal chat, a través del cual los grupos de valor y ciudadanía en general reciben la información de manera instantánea
2. Mediante del sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRSD la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía realiza el respectivo seguimiento a las diferentes solicitudes, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que interponen los ciudadanos.
3. La publicación de los informes trimestrales, relacionados con el tratamiento de las PQRSD presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor que registran ante la ETITC, se encuentran en el link <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>, cumpliendo así, lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", y la Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

## 11. 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:

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



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



1. Recordar semanalmente mediante la remisión de registros de las PQRSD radicadas próximas a vencer que se visualizan desde el aplicativo SIAC, recordando a cada una de las áreas para evitar el vencimiento de los términos de Ley
2. Tener constante comunicación con las áreas de la entidad para obtener de información actualizada y responder oportunamente y con calidad el chat a las solicitudes de la información presentadas por los diferentes grupos de valor.

