



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



SC-CER733060



SI-CER733062



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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL



PRIMER 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
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
5.5 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT.....	10
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.....	13
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO.....	13
10. FELICITACIONES.....	19
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD.....	20
12. RECOMENDACIONES.....	21

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



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 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 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 acerca 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 entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2023.

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 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 entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2023, un total de **147 PQRSD** radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

El radicado 0143-RC-2023 no se tiene en cuenta como PQRSD, ya que fue una prueba que se realizó en el aplicativo SIAC.

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.

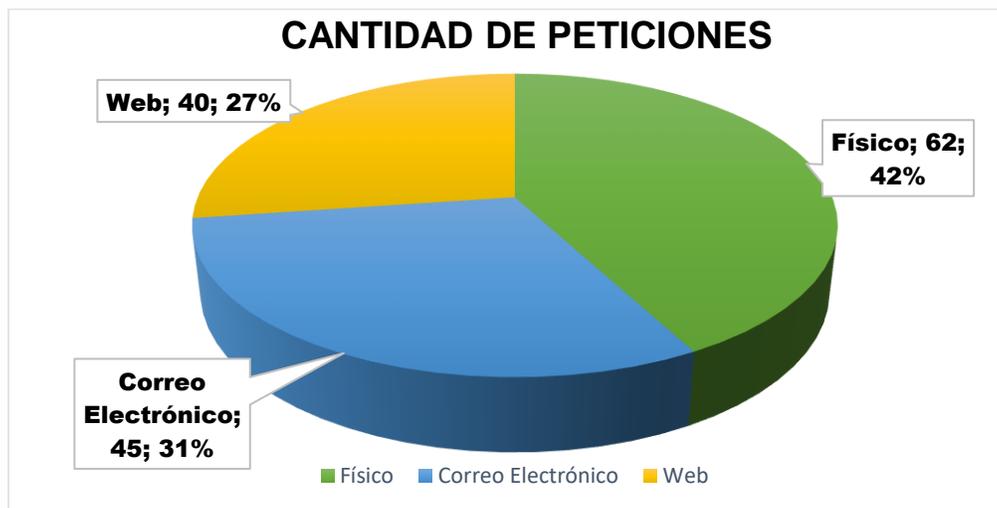
De conformidad con la información registrada en SIAC, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar las solicitudes ante la entidad, fue a través del canal físico con el 42%, seguido del correo electrónico con un 31% y el canal Web con un porcentaje del 27% del total de la participación.

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



PQRS POR CANALES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2023

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Físico	18	33	11	62
Correo Electrónico	2	28	15	45
Web	10	13	17	40
TOTAL	30	74	43	147



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 enero y el 31 de marzo de 2023, son: Área del IBTI con el 24% (36), del total de peticiones recibidas, seguido de la Facultad de Sistemas con una participación del 23% (34), y el área de Talento Humano reflejando el 10% (15) del total de las peticiones recibidas.

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

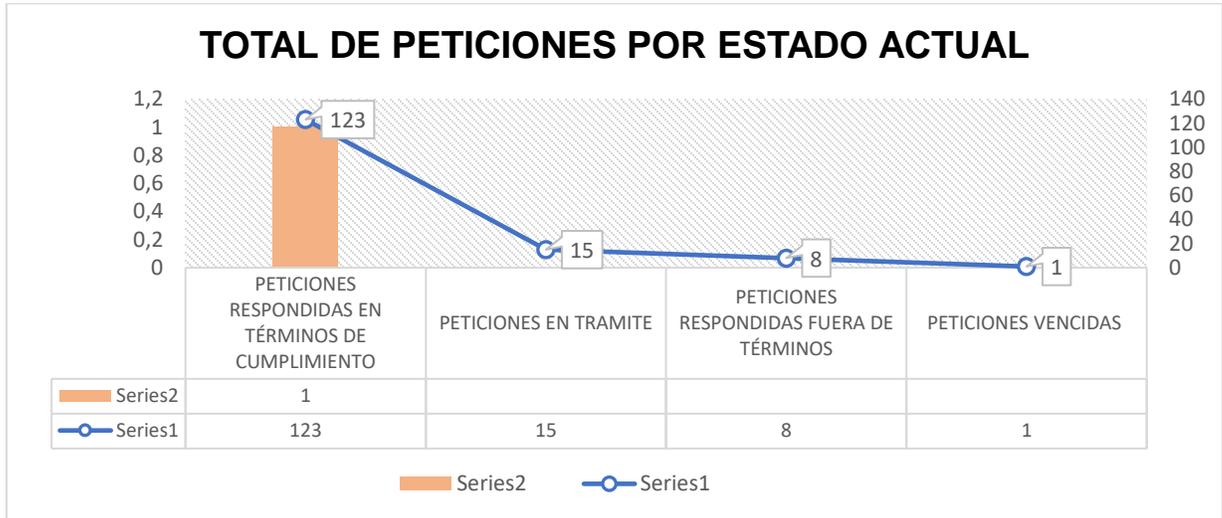


PETICIONES POR DEPENDENCIA CON TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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	
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	6	0	1	0%
Biblioteca	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Bienestar Universitario	2	2	0	0	0	15	5	37	1%
Bolsa de Empleo	0	0	0	0	0	4	3	19	0%
Centro De Extensión y Proyección Social	6	3	3	0	0	8	10	11	4%
Centro de Lenguas	0	0	0	0	0	3	0	2	0%
Contabilidad	0	0	0	0	0	2	1	0	0%
Especializaciones	1	1	0	0	0	2	0	6	1%
Facultad de Sistemas	34	27	3	4	0	18	4	57	23%
Facultad Electromecánica	5	5	0	0	0	6	4	40	3%
Facultad Mecánica	1	1	0	0	0	9	4	19	1%
Facultad Mecatrónica	6	6	0	0	0	6	1	18	4%
Facultad Procesos	0	0	0	0	0	3	3	5	0%
Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	3	2	1	0	0	1	42	16	2%
IBTI	36	32	4	0	0	33	21	31	24%
Jurídica	2	0	1	0	1	3	0	0	1%
Planeación-Seguridad digital	0	0	0	0	0	0	12	0	0%
Rectoría	0	0	0	0	0	1	4	1	0%
Registro y Control	13	13	0	0	0	55	12	156	9%
Secretaría General	4	2	0	2	0	2	0	8	3%
Solicitudes no específicas	0	0	0	0	0	0	0	36	0%
Talento Humano	15	11	2	2	0	2	8	4	10%
Talleres y laboratorios	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Tesorería	8	8	0	0	0	64	14	164	5%
Vicerrectoría Académica	4	3	1	0	0	21	0	110	3%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6	6	0	0	0	0	4	1	4%
Vicerrectoría Investigación	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
TOTAL	147	123	15	8	1	265	153	743	100%

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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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

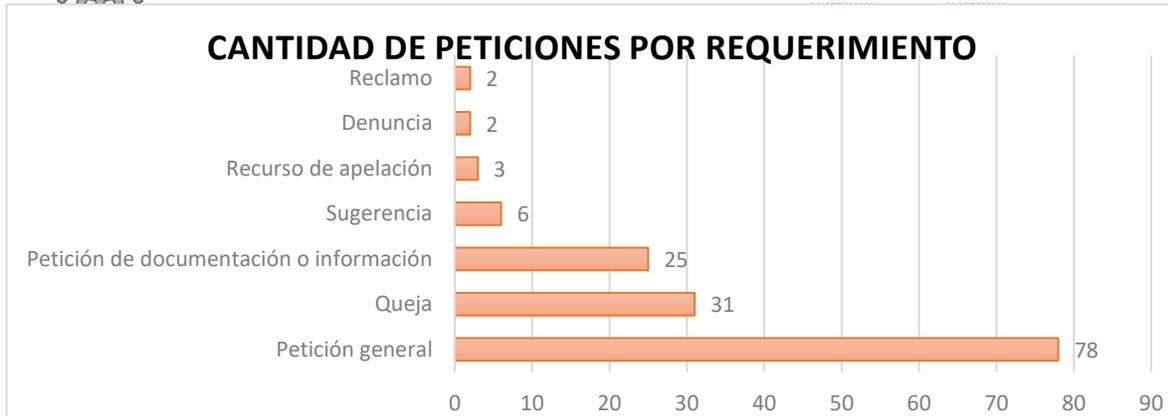
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo 2023, fue Petición General con un 53% (78); Quejas con el 21% (31); Petición de documentación o información con 17% (25); Sugerencias con una participación de 4% (6); Seguimiento de recurso de apelación 1% con un equivalente de (3), Denuncia con 1% equivalente a (2) y finalizando con reclamos 1% con un equivalente de (2)

TOTAL, PQRS D POR REQUERIMIENTO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2023				
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición general	19	39	20	78
Queja	5	16	10	31
Petición de documentación o información	5	11	9	25
Sugerencia	0	4	2	6
Recurso de apelación	0	3	0	3
Denuncia	0	1	1	2
Reclamo	1	0	1	2
TOTAL	30	74	43	147

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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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 y sugerencias recibidos y reflejados en el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2023.

QUEJAS

QUEJAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
IBTI	3	4	7	14
Tesorería	0	5	1	6
Extensión y proyección social	0	2	1	3
Registro y Control	0	2	0	2
Coordinación de especializaciones	0	1	0	1
Facultad Mecatrónica	1	0	0	1
Gestión IT	0	1	0	1
Secretaría general	0	1	0	1
Vicerrectoría Académica	0	0	1	1
Vicerrectoría Administrativa	1	0	0	1
TOTAL	5	16	10	31

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

De la cantidad total de 31 QUEJAS interpuestas entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2023; al finalizar el trimestre, 26 fueron respondidas a tiempo, 5 se encuentran en trámite.

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



RECLAMOS

RECLAMOS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
IBTI	0	0	1	1
Talleres y Laboratorios PES-IBTI	1	0	0	1
TOTAL	1	0	1	2

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

De la cantidad total de 2 RECLAMOS interpuestos entre 1º de enero y el 31 de marzo 2023; al finalizar el trimestre 2 fueron respondidos a tiempo.

SUGERENCIAS

SUGERENCIAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Bienestar Universitario	0	0	1	1
Extensión y Proyección Social	0	1	0	1
Facultad Mecatrónica	0	1	0	1
Gestión IT	0	1	0	1
Talento Humano	0	0	1	1
Tesorería	0	1	0	1
TOTAL	0	4	2	6

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

De la cantidad total de 6 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1º de enero y el 31 de marzo 2023; al finalizar el trimestre, del total: 5 fueron respondidas a tiempo. 1 se encuentran en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1º de enero y el 31 de marzo 2023, del total de 147 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 15 se encuentran en trámite, y 123 fueron respondidas a tiempo, 8 peticiones respondidas fuera de tiempo y 1 vencida 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".

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



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 2023, a partir de las diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD

TIPO DE PETICION	TOTAL
Trámites Bachillerato	26
Grado de pregrado y posgrado	25
Aplazamiento	8
Certificados y constancias de estudios	7
Certificado de Ingresos y trámites académicos	3
Certificado de notas	3
Correos - mesa de ayuda	3
Certificados ingresos y retenciones	2
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	2
Reclamación nómina	1
Registro de asignaturas	1
Reingreso a un programa académico	1
Contenido del programa académico	0
Movilidad académica	0
Solicitudes no específicas	0
TOTAL, PETICIONES	82

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

5.5 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 743 consultas a partir de los diferentes CHATS presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2023:

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



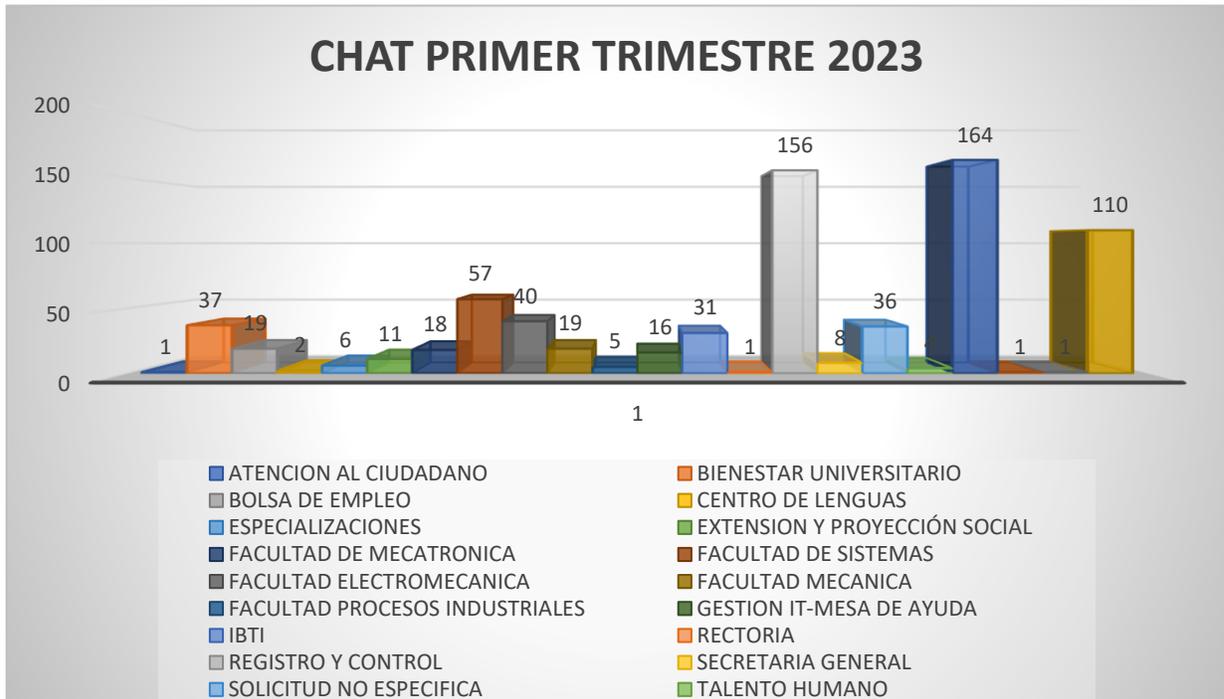
REGISTRO DE CHAT MENSUAL POR DEPENDENCIAS

TIPO DE PETICIONES	TOTAL
Tesorería	164
Registro y control	156
Vicerrectoría Académica	110
Facultad de Sistemas	57
Facultad de Electromecánica	40
Bienestar Universitario	37
Solicitud no específica	36
IBTI	31
Bolsa de empleo	19
Facultad de Mecánica	19
Facultad de Mecatrónica	18
Gestion IT mesa de ayuda	16
Extensión y Proyección Social	11
Secretaria General	8
Especializaciones	6
Facultad de Procesos Industriales	5
Talento Humano	4
Centro de Lenguas	2
Atención al Ciudadano	1
Rectoría	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
Vicerrectoría de Investigación	1
TOTAL	743

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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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 2023, del total de PQRSD recibidas, el radicado 158 se trasladó por competencia a la respectiva entidad.

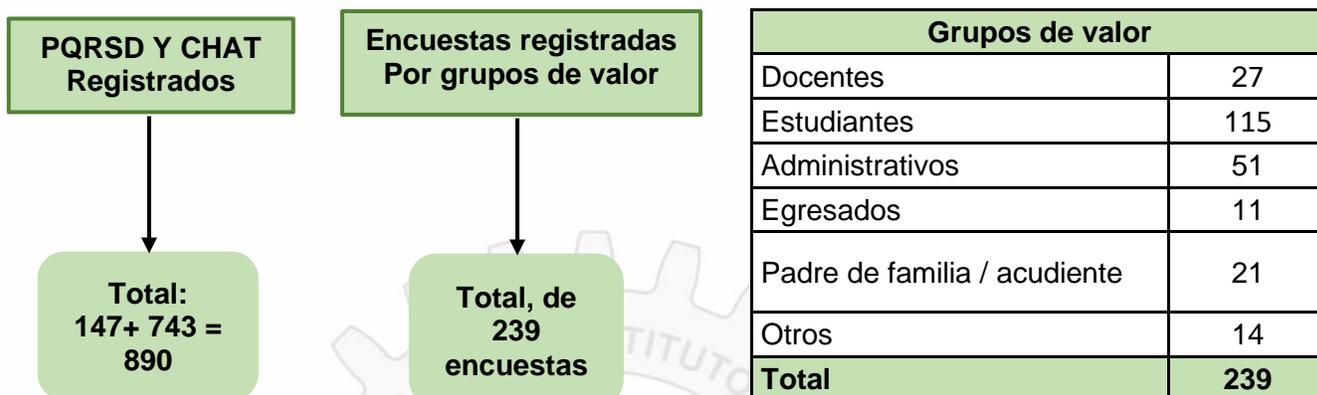
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Para el trimestre comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2023, la entidad no recibió PQRSD, en la cual se haya negado información a un ciudadano.

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



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.

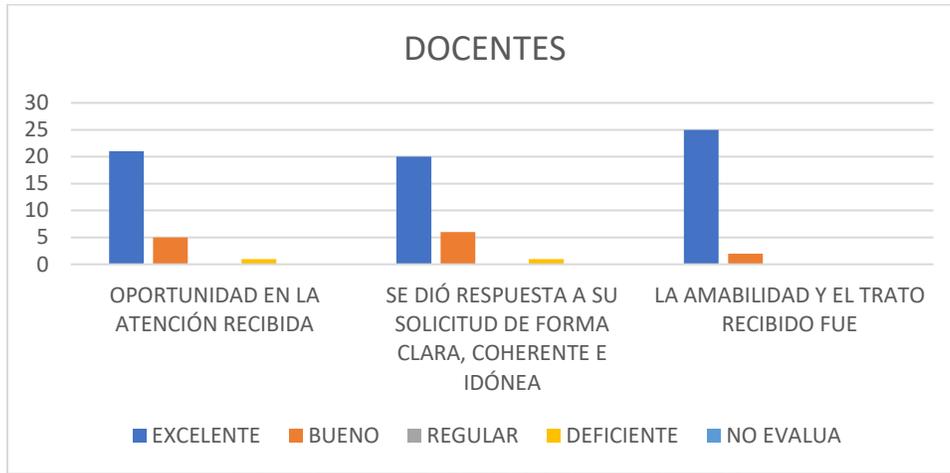
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

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 2023 se diligenciaron 239 encuestas de satisfacción del servicio. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 27 docentes, 115 estudiantes, 51 administrativos, 11 egresados y 21 padres de familia – acudiente y 14 otros.

De los 27 docentes que evaluaron el servicio, 21 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 5 que era buena, 0 que era regular y 1 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 20 manifestaron que era excelente, 6 que era buena, 0 que era regular y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 25 manifestaron que era excelente y 2 que era buena.

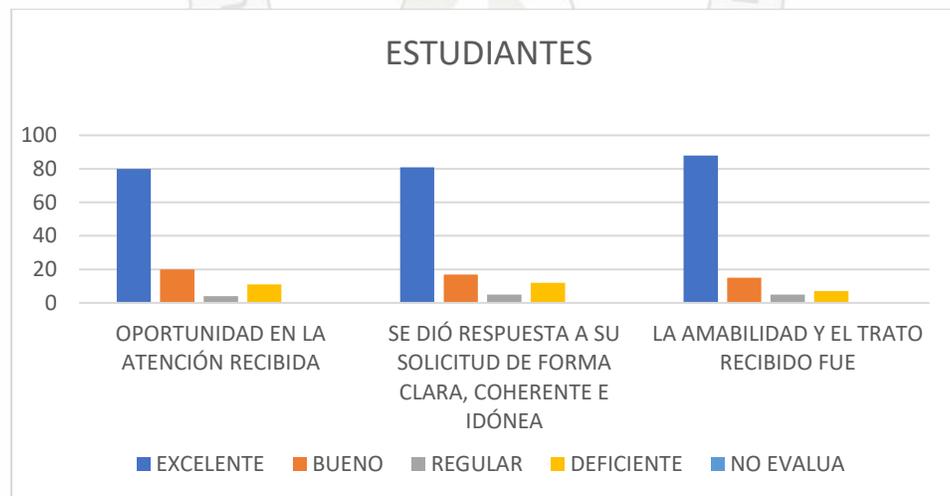
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Gráfica 1. Percepción Docentes

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

De los 115 estudiantes que evaluaron el servicio 80 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 20 que era buena, 4 que era regular y 11 que era deficiente; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 81 manifestaron que era excelente, 17 que era buena, 5 que era regular y 12 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 88 manifestaron que era excelente, 15 que era buena, 5 que era regular y 7 que era deficiente.

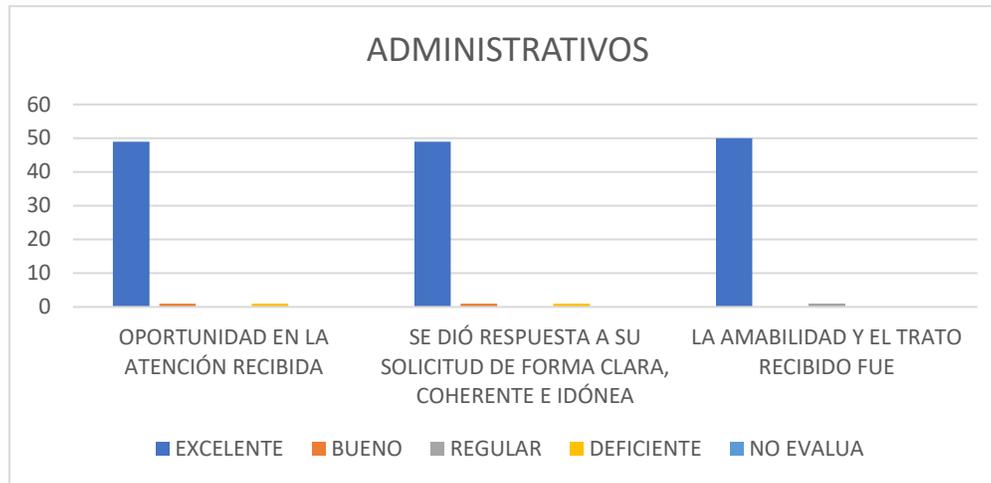


Gráfica 2. Percepción Estudiantes.

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

De los 51 administrativos que evaluaron el servicio 49 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 1 que era buena y 1 que era deficiente; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 49 manifestaron que era excelente, 1 que era buena y 1 que era deficiente frente a la amabilidad y el trato recibido 50 manifestaron que era excelente y 1 que era regular.

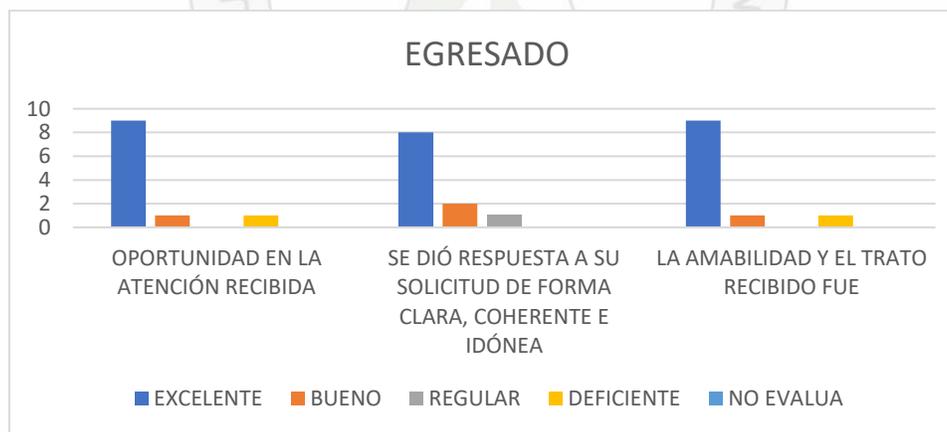
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Gráfica 3. Percepción Administrativos

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

De los 11 egresados que evaluaron el servicio 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 1 que era buena y 1 que era deficiente, en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 8 manifestaron que era excelente, 2 que era buena, 1 que era regular y frente a la amabilidad y el trato recibido 9 manifestaron que era excelente, 1 que era buena y 1 que era deficiente.

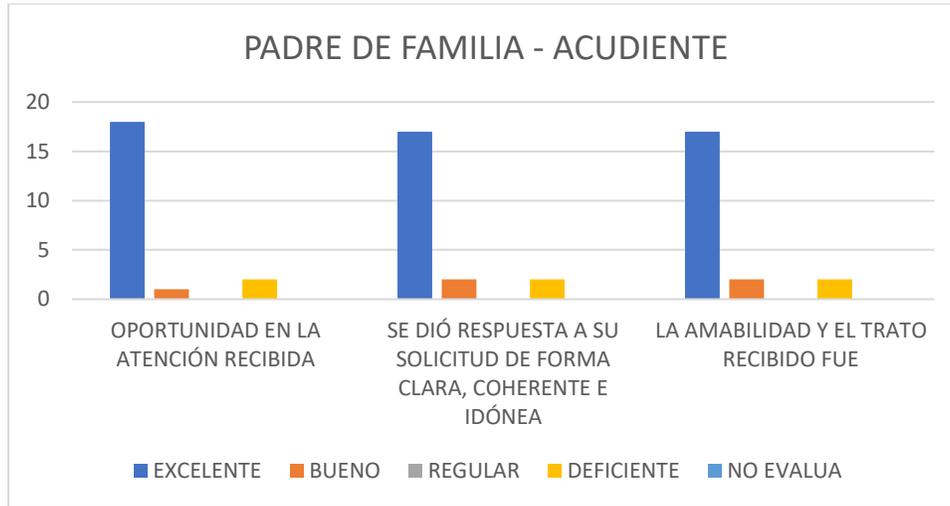


Gráfica 4. Percepción Egresados

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

De los 21 padres de familia y/o acudientes que evaluaron el servicio 18 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 1 que era buena, 0 que era regular y 2 que era deficiente en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 17 manifestaron que era excelente, 2 que era buena, 0 que era regular y 2 que era deficiente, frente a la amabilidad y el trato recibido 17 manifestaron que era excelente, 2 que era buena y 2 que era deficiente.

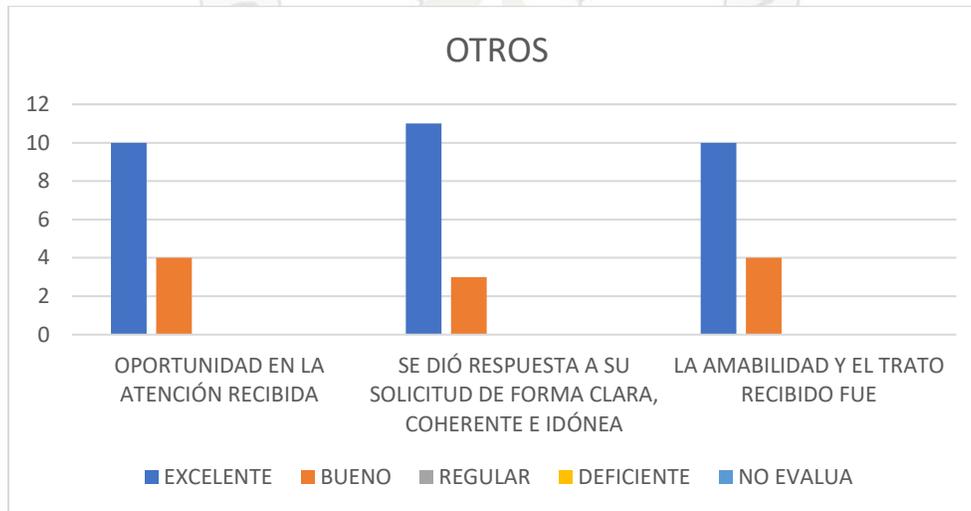
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Gráfica 5. Percepción Padres de Familia o Acudiente

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

De las 14 evaluaciones realizadas por otras personas, 10 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 4 que era buena en cuanto así se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 11 manifestaron que era excelente y 3 que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido 10 manifestaron que era excelente y 4 que era buena.

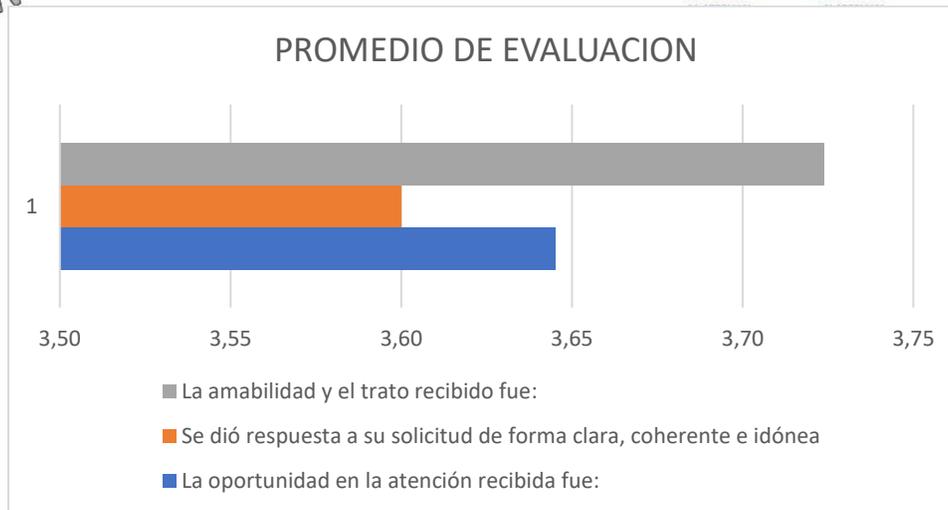


Gráfica 6. Percepción Otros grupos de valor

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

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 3,65 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,60 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,72.

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



Gráfica 7. Promedio de Evaluación

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

Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el Primer trimestre de 2023, se observa que la mayoría de las personas que respondieron la encuesta se encuentran satisfechas 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: ¿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 53%, la página institucional con un 27%, las redes sociales con un 13%, la emisora con un 2%, las Apps de mensajería instantánea con un 4% y otras opciones donde consideran otras plataformas el 1%.

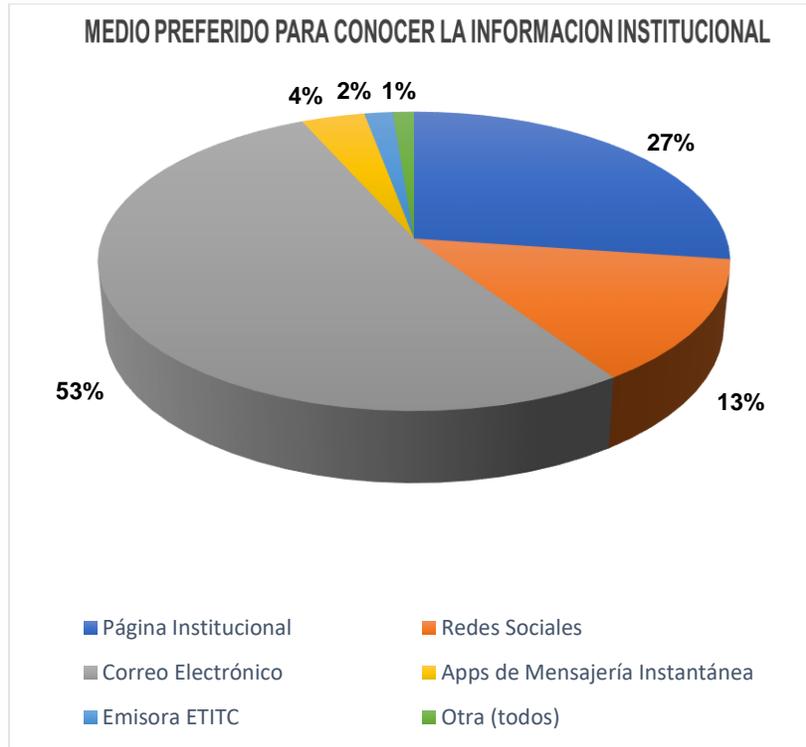
MEDIO PREFERIDO	No. PERSONAS
Página Institucional	65
Redes Sociales	32
Correo Electrónico	126
Apps de Mensajería Instantánea	9
Emisora ETITC	4
Otra (todos)	3



SC-CER733050



SI-CER733052



Gráfica 8. Medio preferido para conocer la información institucional
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Primer Trimestre de 2023



SC-CER733050



SI-CER733052



10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo 2023, fueron registradas en SIAC 153 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Bienestar Universitario	0	0	5	5
Bolsa de Empleo	0	1	2	3
Contabilidad	0	1	0	1
Extensión y Proyección Social	0	5	5	10
Facultad Electromecánica	0	2	2	4
Facultad Mecánica	0	4	0	4
Facultad Mecatrónica	0	1	0	1
Facultad Procesos	0	3	0	3
Facultad Sistemas	0	4	0	4
Gestión Documental	0	1	0	1
Gestión IT	0	20	22	42
IBTI	0	14	7	21
Rectoría	0	2	2	4
Registro y Control	0	9	3	12
Seguridad Digital	0	8	4	12
Talento Humano	0	2	6	8
Tesorería	0	12	2	14
Vicerrectoría de Administrativa y financiera	0	2	2	4
Vicerrectoría de Investigación	0	0	0	0
TOTAL	0	91	62	153

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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD

1. La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía cuenta con una oficina ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, disponible para recibir, radicar, clasificar y tramitar las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, que los usuarios y grupos de valor requieran registrar en alguno de los canales habilitados:
 - a. Un canal telefónico (601) 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, 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

Estos canales están habilitados en los horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm jornada continua.

2. Mediante del sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRSD la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía realiza el respectivo seguimiento a las diferentes solicitudes, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que interponen los ciudadanos.
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*".

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



SC-CER733060



SI-CER733062



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 las dependencias, así como también, por la alta dirección, entre ellos:

1. 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.
2. Recordar semanalmente mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD que se encuentran ya vencidas en el aplicativo SIAC.
3. Visualizar diariamente las novedades publicadas en el sitio web y entablar comunicación continua 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.
4. Atender oportunamente los canales de comunicación dispuestos por la entidad para la atención de los ciudadanos y los diferentes usuarios y grupos de valor.

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