



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



SC-CER733050



SI-CER733052



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

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

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 PQRS D	9
5.6 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE CHAT	10
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	12
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN....	12
8. COMPARACIÓN DE PQRS D RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020 Y 2021.....	13
9. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.....	13
10. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO	13
11. FELICITACIONES.....	20
12. ATENCION A LOS CANALES DE PQRS D	21
13. RECOMENDACIONES	22



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 abril y el 30 de junio de 2021.

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 abril y el 30 de junio de 2021.

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 abril y el 30 de junio de 2021, un total de **268 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 de 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 el canal página web con un porcentaje del 54%, seguido del canal correo electrónico con un 40% y canal físico representado con el 6% del total de la participación

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



CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Web	29	61	54	144
Correo Electrónico	26	43	38	107
Físico	5	4	8	17
TOTAL	60	108	100	268



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 abril y el 30 de junio de 2021, son: Facultad de Sistemas con el 25.2% (125), del total de peticiones recibidas, seguida por registro y control con una participación del 9.5% (47) y el área IBTI, reflejando el 7.7% (38) 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.

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	NO APLICA (llamadas y felicitaciones)	% DE PARTICIPACION
Facultad de Sistemas	125	79	39	1		6	25,2%
Registro y Control	47	39	3			5	9,5%

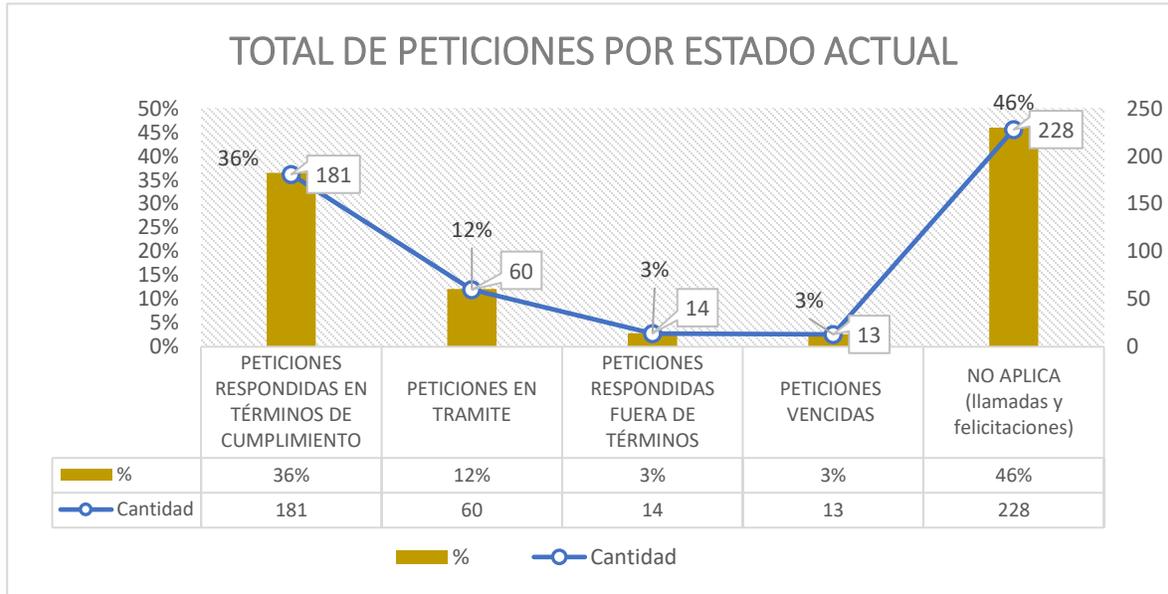
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050

SL-CER733052

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	NO APLICA (llamadas y felicitaciones)	% DE PARTICIPACION
IBTI	38	5	1		2	30	7,7%
Talento Humano	33	7	1	2	1	22	6,7%
Vicerrectoría Académica	31	4	1			26	6,3%
Tesorería	30	8	3	1	1	17	6,0%
Facultad Electromecánica	26	9		4		13	5,2%
Facultad Procesos	24	8				16	4,8%
Bienestar Universitario	19					19	3,8%
Rectoría	15	5	1			9	3,0%
Facultad Mecatrónica	14	3	1	1		9	2,8%
Gestión IT	14		3	1		10	2,8%
Gestión Documental	12		1		4	7	2,4%
Extensión y Proyección Social	10		1		2	7	2,0%
Facultad Mecánica	9	7				2	1,8%
Centro de Lenguas	8	1				7	1,6%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8	3	2	1		2	1,6%
Secretaría General	6	1	1	2	1	1	1,2%
Planeación	5				1	4	1,0%
Contabilidad	5			1		4	1,0%
Calidad	5					5	1,0%
Especializaciones	3	1				2	0,6%
Jurídica	3					3	0,6%
Contratación	2		2				0,4%
Almacén General	1				1		0,2%
Presupuesto	1	1					0,2%
Biblioteca	1					1	0,2%
Vicerrectoría Investigación	1					1	0,2%
TOTAL	496	181	60	14	13	228	100%



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 recibidas entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2021, fue “Petición General” con un 66% (177) y “Petición de documentación o información” con una participación de 20% (53), seguido de Quejas con el 9% (24), sugerencias con 4% (10), Peticiones de consultas con el 1% (2), Denuncias 1 y finalmente 1reclamo.

TOTAL, PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición general	39	76	62	177
Petición de documentación o información	3	23	27	53
Queja	9	7	8	24
Sugerencia	7	1	2	10
Peticiones de consultas	1	1		2
Denuncia			1	1
Reclamo	1			1
TOTAL	60	108	100	268

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



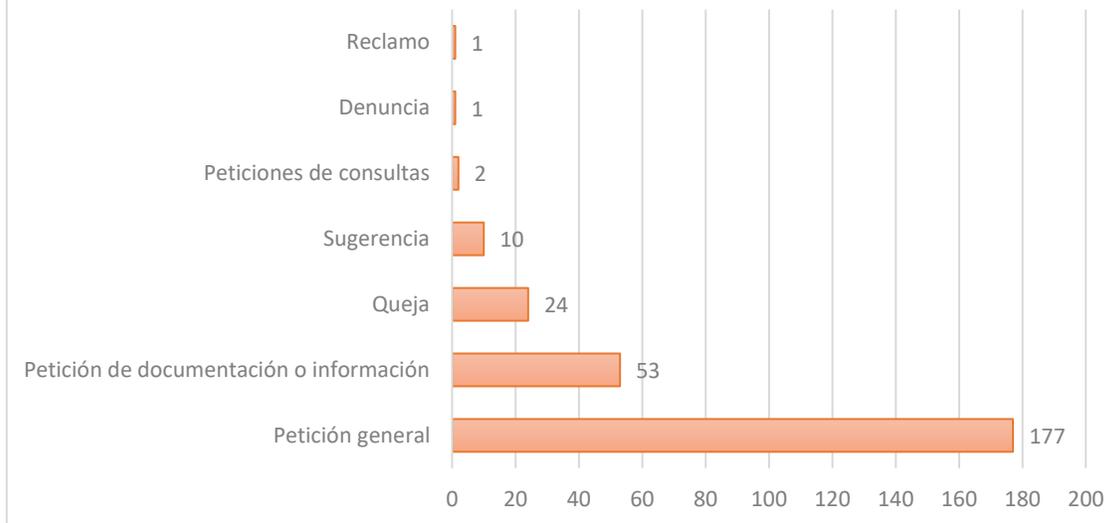
SC-CER733050



SL-CER733052



CANTIDAD DE PETICIONES POR REQUERIMIENTO



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

5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, denuncias y sugerencia presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021.

QUEJAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL
Contabilidad	1
Extensión y Proyección Social	1
Facultad de Sistemas	1
Facultad Electromecánica	1
Facultad Procesos	2
Gestión Documental	1
Gestión IT	3
IBTI	4
Planeación	1
Registro y Control	4
Secretaría General	2
Tesorería	1
Vicerrectoría Académica	2
TOTAL	24

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



SC-CER733050



SI-CER733052



De la cantidad total de 24 QUEJAS interpuestas entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021; al finalizar el trimestre, el total, 9 fueron respondidas a tiempo, 6 fue respondida fuera de tiempo, se encuentran 3 vencidas sin trámite y 6 se encuentran en trámite.

RECLAMOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL
Registro y Control	1
TOTAL	1

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

De la cantidad total de 1 RECLAMOS interpuestos entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2021; al finalizar el trimestre, éstas fueron respondidas a tiempo.

SUGERENCIAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL
Centro de Lenguas	1
Extensión y Proyección Social	2
Facultad Mecatrónica	1
Gestión Documental	1
Rectoría	5
TOTAL	10

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

De la cantidad total de 10 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2021; al finalizar el trimestre, del total, 6 fueron respondidas a tiempo, 1 se respondieron fuera de tiempo y 2 se encuentran vencidas sin respuesta y 2 se encuentran en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1 de abril al 30 de junio de 2021, del total de 268 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 60 se encuentran en trámite, 13 se encuentran vencidas y 181 fueron respondidas a 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

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



A continuación, se presenta la tipificación de los 140 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos.

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
Grado de pregrado y posgrado	103
Certificados y constancias de estudios	8
Reingreso a un programa académico	8
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	6
aplazamiento	4
Certificados ingresos y retenciones	3
Certificado de Ingresos y trámites académicos	2
Contenido del programa académico	2
Correos - mesa de ayuda	1
tramites bachillerato	1
solicitudes no especificas	1
Registro de asignaturas	1
Reclamación nómina	0
Movilidad académica	0
Certificado de notas	0
TOTAL, PETICIONES	140

5.6 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE CHAT

A continuación, se presenta la tipificación de los 1486 consultas gestionados en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021, a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos.

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



SC-CER733050

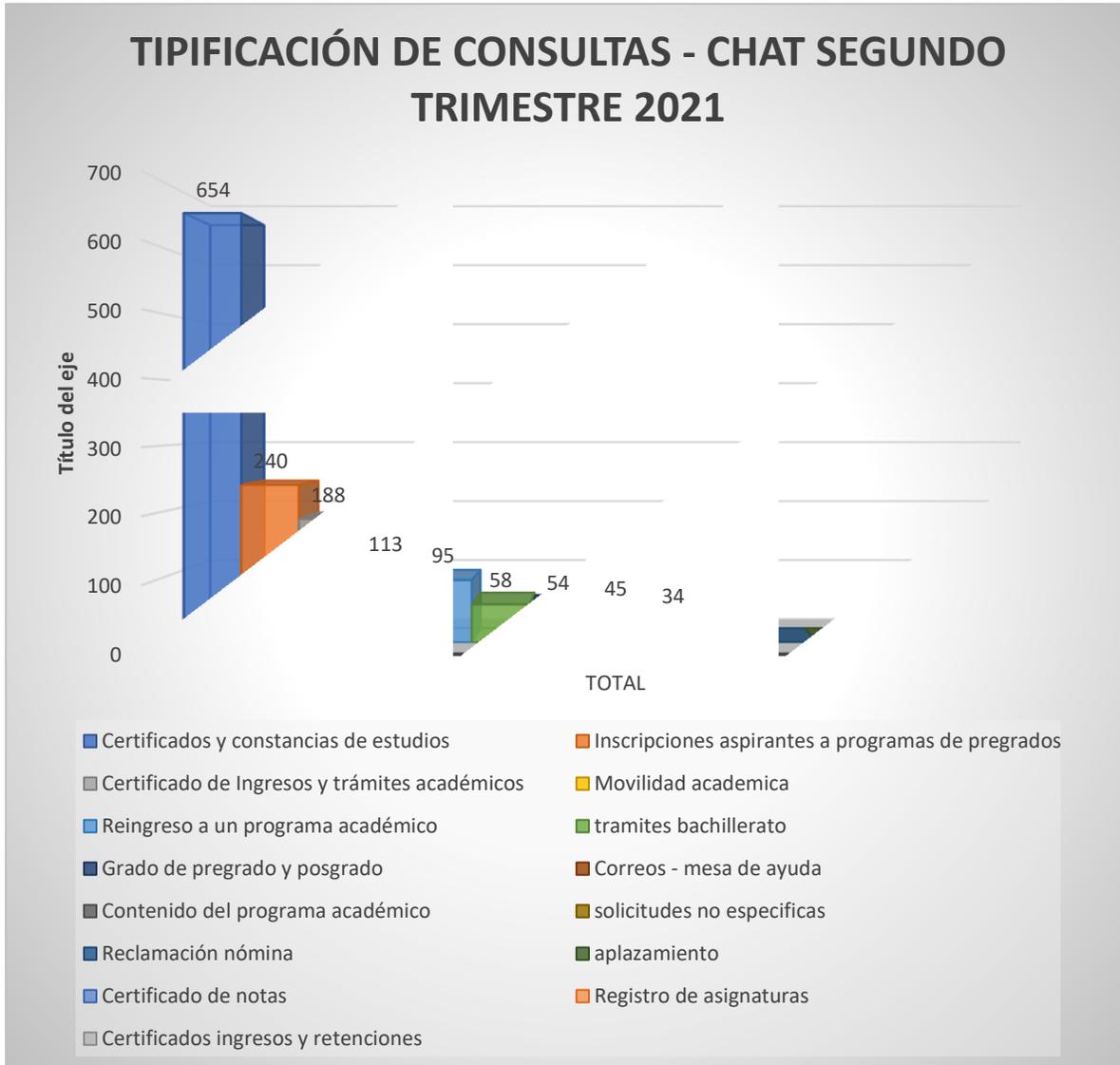


SI-CER733052



TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
Certificados y constancias de estudios	654
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	240
Certificado de Ingresos y trámites académicos	188
Movilidad académica	113
Reingreso a un programa académico	95
tramites bachillerato	58
Grado de pregrado y posgrado	54
Correos - mesa de ayuda	45
Contenido del programa académico	34
solicitudes no específicas	5
Reclamación nómina	0
aplazamiento	0
Certificado de notas	0
Registro de asignaturas	0
Certificados ingresos y retenciones	0
TOTAL, PETICIONES	1486



6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021, del total recibido, no hubo peticiones para ser trasladadas a otras entidades.

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



SC-CER733050



SI-CER733052

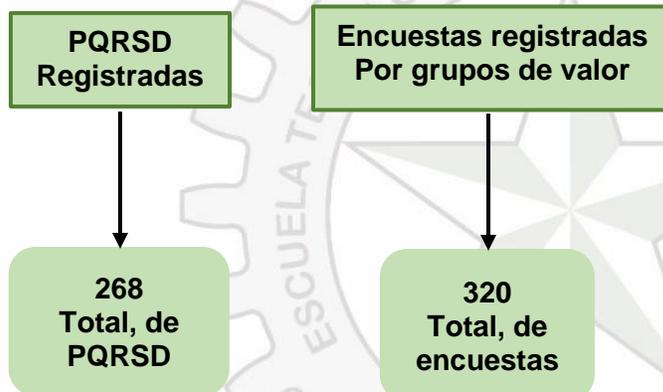


Para el trimestre comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021, la entidad no recibió PQRSD, en la cual se haya negado el acceso de información a un ciudadano.

8. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020 Y 2021

Al comparar el segundo trimestre de 2021 con el segundo trimestre de 2020, se observa una disminución de las PQRSD en un 57%

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



Grupos de valor	
Docentes	108
Estudiantes	259
Administrativos	112
Egresados	16
Padre de familia / acudiente	43
otros	44
Total	582

Del total de las 268 PQRSD registradas, 24 corresponden a las encuestas de evaluación del servicio recibidas de los grupos de valor.

10. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

Para la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central es importante conocer la satisfacción en el servicio prestado, por tanto, a partir del link <https://cutt.ly/agcZlqj> las diferentes partes interesadas, pueden evaluar e indicar aspectos a resaltar e incluir oportunidades en los cuales se puede mejorar, a partir del servicio recibido.



SC-CER733050

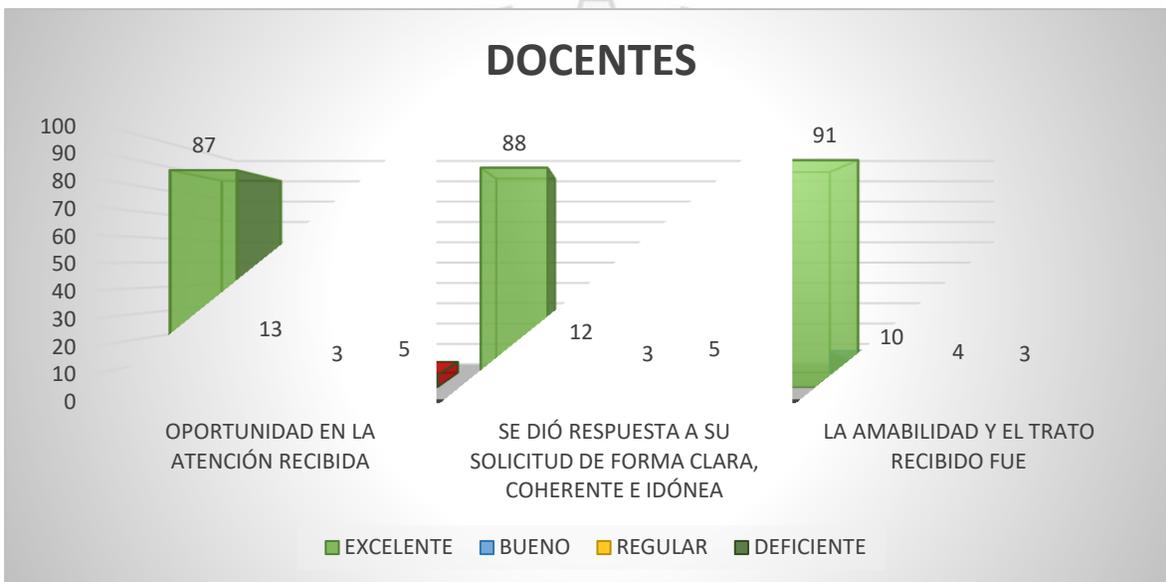


SI-CER733052



Durante el segundo trimestre de 2021 se diligenciaron 582 encuestas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 108 docentes, 259 estudiantes, 112 administrativos, 16 egresados, 43 padres de familia – acudiente y 44 otros.

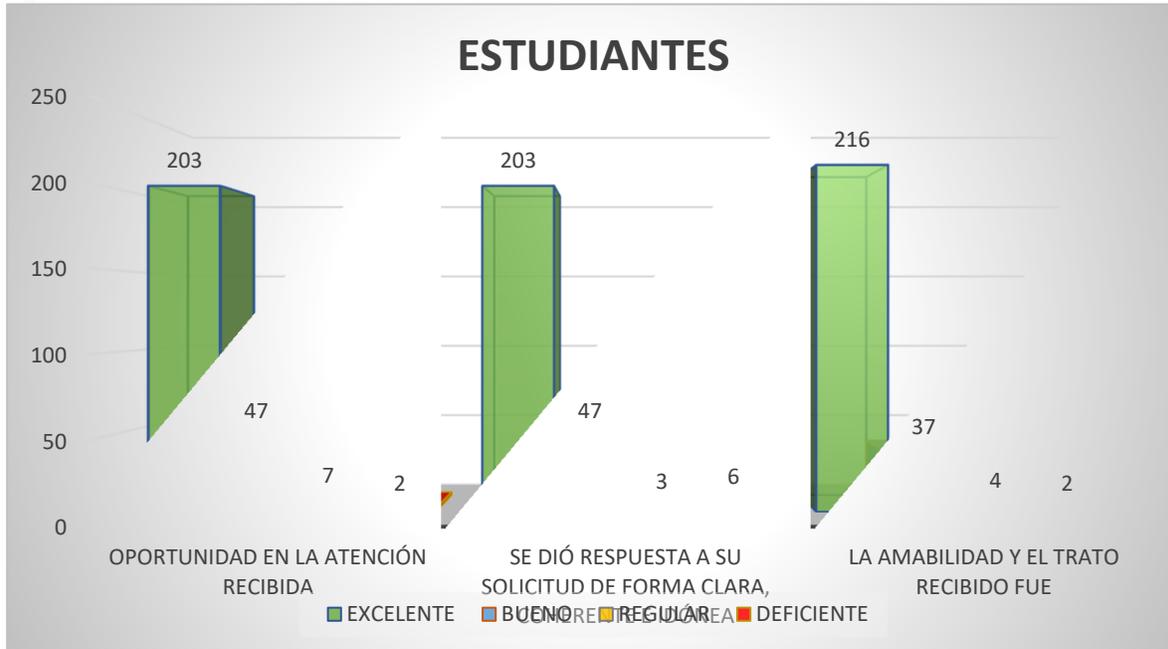
De los 108 docentes que evaluaron el servicio, 87 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 13 que era buena, 3 que era regular y 5 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 88 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 12 que era buena, 3 que era regular y 5 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 91 manifestaron que era excelente, 10 que era buena, 4 que era regular y 3 que era deficiente.



Gráfica 1. Percepción Docentes

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Segundo Trimestre de 2021

De los 259 estudiantes que evaluaron el servicio 203 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 47 que era buena, 7 que era regular y 2 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 203 manifestaron que era excelente, 47 que era buena, 3 que era regular y 6 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 216 manifestaron que era excelente, 37 que era buena, 4 que era regular y 2 que era deficiente.



Gráfica 2. Percepción Estudiantes.

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Segundo Trimestre de 2021

De los 112 administrativos que evaluaron el servicio 94 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 2 que era buena, 6 que era regular y 10 que era deficiente; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 92 manifestaron que era excelente 3 que era buena, 10 que era regular y 7 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 93 manifestaron que era excelente, 3 que era buena, 8 que era regular y 8 que era deficiente.



Gráfica 3. Percepción Administrativos

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Segundo Trimestre de 2021

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



SC-CER733050



SI-CER733052



De los 16 egresados que evaluaron el servicio 15 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 1 que era buena; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 14 manifestaron que era excelente y 2 que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido 15 manifestaron que era excelente y 1 que era buena.

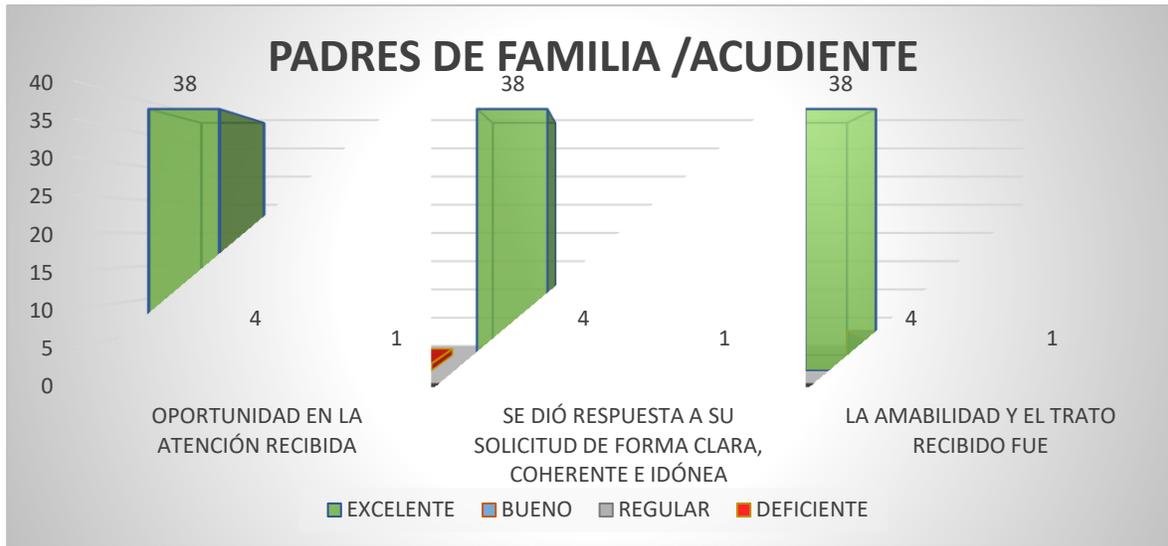


Gráfica 4. Percepción Egresados

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Segundo Trimestre de 2021

De los 43 padres de familia y/o acudientes que evaluaron el servicio 35 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 6 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 era excelente, 5 que era buena, 1 que era regular y 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 35 manifestaron que era excelente, 7 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente.

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



Gráfica 5. Percepción Docentes

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Segundo Trimestre de 2021

De las 44 evaluaciones realizadas por otras personas externas a la ETITC, que evaluaron el servicio 35 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 6 que era buena, 1 que era regular y 2 que era deficiente; en cuanto así se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 36 manifestaron que era excelente, 5 que era buena, 1 que era regular y 2 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 35 manifestaron que era excelente, 7 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente.



Gráfica 6. Percepción Otros grupos de valor

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Segundo Trimestre de 2021

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



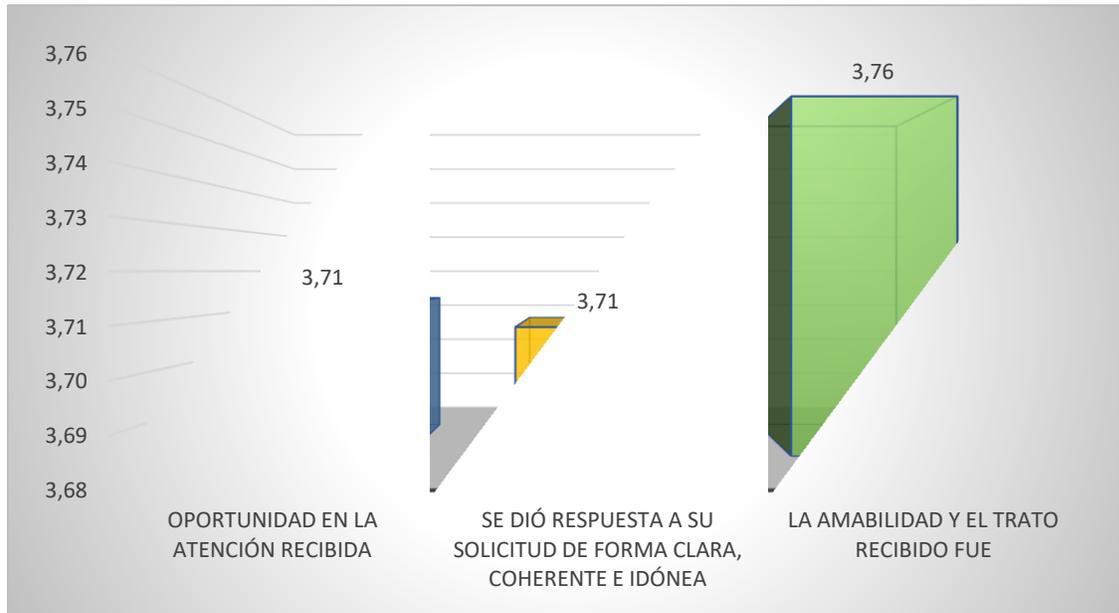
SC-CER733050



SI-CER733052



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 3,71 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,71 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,76.



Gráfica 7. Promedio de Evaluación

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Segundo Trimestre de 2021

Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el segundo trimestre de 2021, 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: el tiempo de respuesta, la eficacia, la atención personalizada y la diligencia para tramitar y dar respuesta a las inquietudes; la amabilidad, la actitud, el respeto, la cordialidad, el dominio de los temas, la colaboración, y la calidad humana de los funcionarios; entregando información completa,

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



SC-CER733050



SI-CER733052



oportuna, precisa y clara, lo que permite evidenciar el compromiso y la disposición del servicio.

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

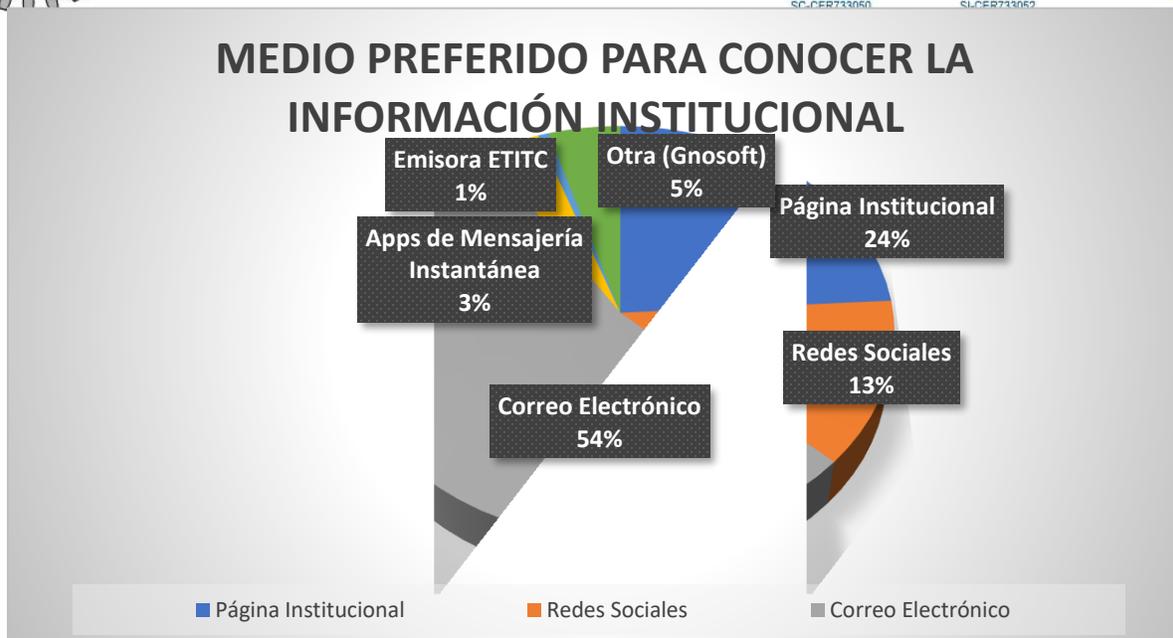
Durante este período los aspectos en cuales los usuarios sugieren que se puede mejorar, son:

- Evaluar la posibilidad de presentar por TV lo excelente que es estudiar en la ETITC.
- Contar con una línea telefónica en la cual se pueda dar solución tanto a estudiantes como docentes de los PES en la jornada de la mañana y que se preste servicio los fines de semana en términos de problemas con las plataformas.
- Avisar con tiempo los mantenimientos en el campus virtual, ya que se avisa sobre el tiempo y esto genera contratiempos en las clases, especialmente en estos tiempos de pandemia.
- Que desde el área de comunicaciones se escuchen las indicaciones del solicitante y se tengan en cuenta.
- Que desde el área de contabilidad se verifique prontamente los correos enviados por el contratista y se le responda oportunamente para no perjudicarlo.
- Que se responda de forma rápida y periódica las solicitudes que se radican en la mesa de ayuda.
- Que se mejoren los tiempos en la entrega de los certificados de ingresos y retenciones.
- Que todas las áreas de la institución den respuesta oportuna a los estudiantes.

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 54%, la página institucional con un 24%, las redes sociales con un 13%, las apps de mensajería instantánea con un 3%, la emisora con un 1% y otras opciones donde consideran otras plataformas tales como Gnosoft el 5%.

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



Gráfica 8. Medio preferido para conocer la información institucional
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Segundo Trimestre de 2021

11. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021, se recibieron 193 registros de felicitaciones a través de la evaluación del servicio por parte de los diferentes usuarios o ciudadanos que han recibido algún servicio de la entidad, así:

FELICITACIONES

ÁREA	TOTAL
Centro de Lenguas	7
Biblioteca	1
Bienestar Universitario	19
Calidad	5
Contabilidad	4
Especializaciones	1
Extensión y Proyección Social	6
Facultad de Sistemas	4
Facultad Electromecánica	11
Facultad Mecánica	2
Facultad Mecatrónica	6



SC-CER733050



SI-CER733052



FELICITACIONES

ÁREA	TOTAL
Facultad Procesos	13
Gestión Documental	7
Gestión IT	10
IBTI	28
Jurídica	3
Planeación	4
Rectoría	9
Registro y Control	4
Secretaría General	1
Talento Humano	22
Tesorería	16
Vicerrectoría Académica	7
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
Vicerrectoría Investigación	1
TOTAL	193

12. ATENCION A LOS CANALES DE PQRSD

1. 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.
2. La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía cuenta con una oficina disponible para el recibo y radicación para los usuarios que requieran registrar sus peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, ubicada en el Primer Piso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central con los siguientes canales habilitados:
 - 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 link 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.

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



- 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.
3. Actualmente se encuentran publicados los informes trimestrales, relacionados con el tratamiento de las PQRSD presentadas por la ciudadanía ante la ETITC en el enlace <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".

13. 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:

1. Solicitar parametrización en el aplicativo SIAC para notificar las PQRSD a los correos de los usuarios de la plataforma SIAC, que son responsables de responder y tramitar las PQRSD registradas por los usuarios y diferentes ciudadanos.
2. Incentivar el uso de los canales virtuales que la entidad tiene a disposición de los ciudadanos para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información, a los ciudadanos que deseen conocer los servicios que presta la entidad.
3. Tramitar y responder las peticiones presentadas por la ciudadanía dentro de los términos de Ley, con respuestas que contengan los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, solución de fondo y calidez, establecidos en el "Protocolo de atención y Servicios a la Ciudadanía".

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