



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



SC-CER733050



SI-CER733052



## **INFORME DE PQRSD Y PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR, OTROS DE INTERÉS Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO**

**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL**

**SEGUNDO 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 .....	10
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN .....	11
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 .....	12
10. FELICITACIONES .....	20
11. ATENCION A LOS CANALES DE PQRSD .....	21
12. 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 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 abril y el 30 de junio 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 abril y el 30 de junio de 2022, un total de **230 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 página web con un 58%, seguido de correo electrónico correspondiente al 29%, 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022**

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Web	19	59	55	133
Correo Electrónico	21	19	27	67
Físico	11	8	11	30
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>86</b>	<b>93</b>	<b>230</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 abril y el 30 de junio de 2022, son: Facultad de Sistemas con el 47% (108), del total de peticiones recibidas, seguida de Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI con una participación del 6% (14) y el área Vicerrectoría administrativa y financiera, reflejando el 6% (13) 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

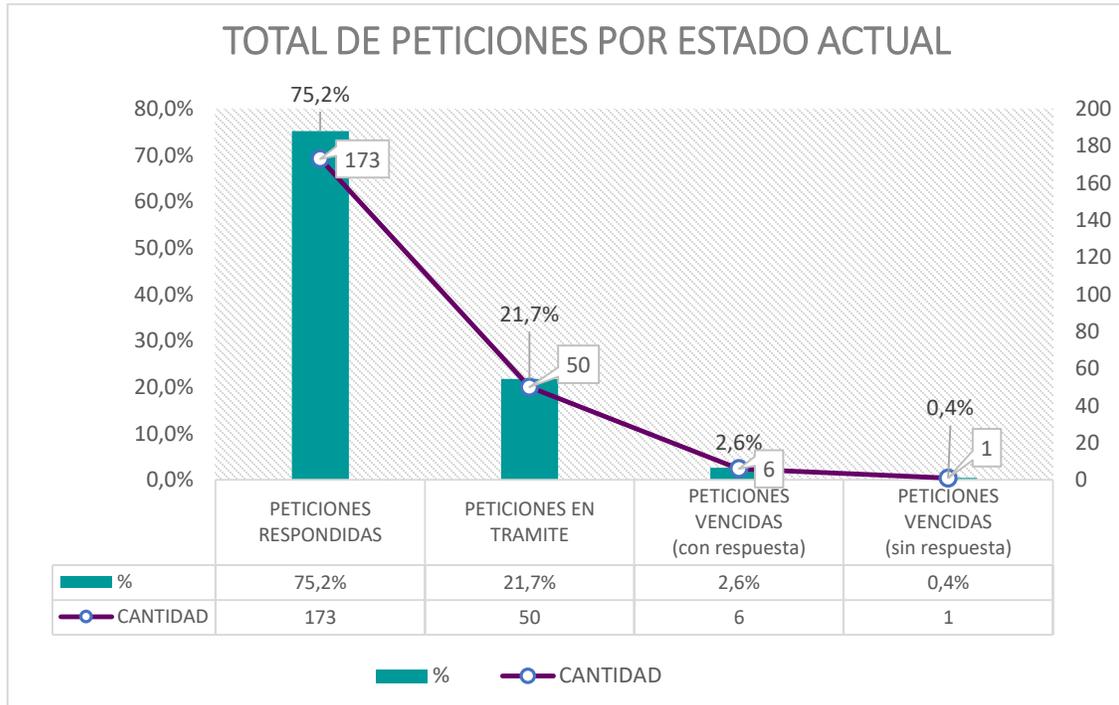


**PETICIONES POR DEPENDENCIA CON TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS (con respuesta)	PETICIONES VENCIDAS (sin respuesta)	NO APLICA COMO PQRSD			% DE PARTICIPACION
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Almacén General	0					2			0%
Atención al ciudadano	0					2	1		0%
Audiovisuales	0							1	0%
Biblioteca	1	1							0%
Bienestar Universitario	10	10				8	40	1	4%
Bolsa de Empleo	4	4				15	4	3	2%
Conexión no específica	0					4		45	0%
Contabilidad	0					2		1	0%
Coordinación Especializaciones	2	2				4		1	1%
Enfermería	0					2			0%
Extensión y Proyección Social	2	1		1		11	1	29	1%
Facultad Electromecánica	6	3	3			5	1		3%
Facultad Mecánica	5	5				5			2%
Facultad Mecatrónica	1	1				5			0%
Facultad Procesos Industriales	4	4				6	2		2%
Facultad Sistemas	108	71	37			16	3		47%
Facultades PES	0					3		57	0%
Gestión de Informática y Comunicaciones	12	12				3	4	17	5%
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	14	10	3	1		33		31	6%
Jurídica	2	2							1%
Jurídico Contratación	0					1			0%
ORII	0					2		1	0%
Planeación	0						2		0%
Rectoría	8	7		1		4	1		3%
Registro y Control	9	9				68		171	4%
Secretaría General	3	2		1		3		3	1%
Seguridad Digital	1			1			3		0%
Talento Humano	12	10	1		1	16	2	1	5%
Talleres y Laboratorios	0					1			0%
Tesorería	8	4	4			103	9	110	3%
Vicerrectoría Académica	4	3	1			21	1	354	2%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	13	12		1		3	1		6%
Vicerrectoría de Investigación	1		1						0%
Vicerrectoría Investigación	0					1	1		0%
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>173</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>349</b>	<b>76</b>	<b>826</b>	<b>100%</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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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 60% (138); sugerencias con el 14% (32); Quejas con una participación de 13% (31); seguida petición de documentación o información con 10% (22); Denuncia con 2% equivalente a (4); Reclamos 1% con (2) y finalizando con (1) petición de consultas.

#### TOTAL, PQRSD POR REQUERIMIENTO POR MES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

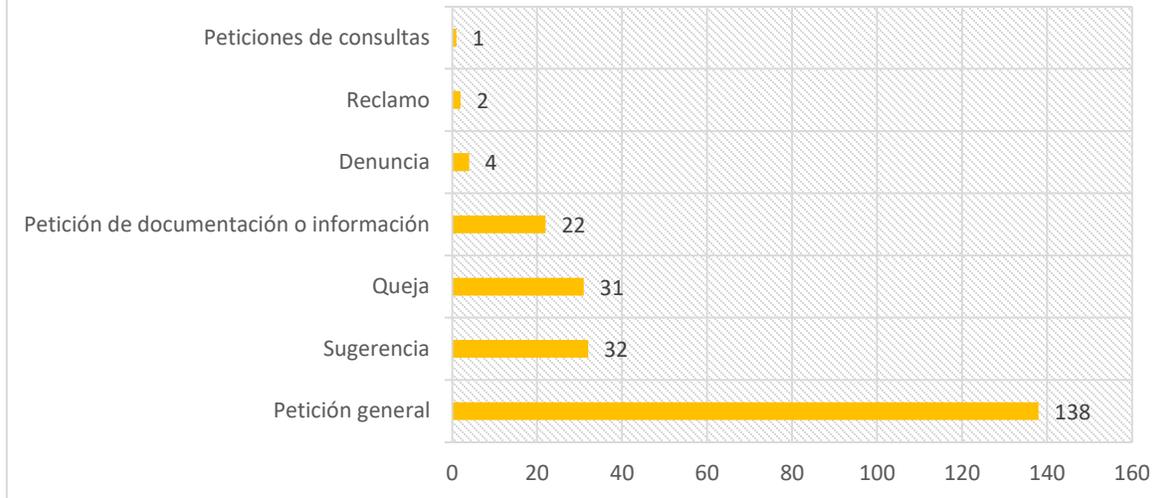
TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición general	25	54	59	138
Sugerencia	10	10	12	32
Queja	8	9	14	31
Petición de documentación o información	5	9	8	22
Denuncia	1	3		4
Reclamo	2			2
Peticiones de consultas		1		1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>86</b>	<b>93</b>	<b>230</b>

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



## 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 2022.

#### QUEJAS

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión de Informática y Comunicaciones		2	5	7
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	2	2	2	6
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2		2	4
Facultad Sistemas		2	1	3
Facultad Electromecánica	1		1	2
Registro y Control		2		2
Tesorería	2			2
Rectoría	1			1
Bienestar Universitario			1	1
Bolsa de Empleo			1	1
Coordinación Especializaciones		1		1
Vicerrectoría de Investigación			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>31</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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



De la cantidad total de 31 QUEJAS interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2022; al finalizar el trimestre, 24 fueron respondidas a tiempo, 4 se encuentran en trámite y 3 fueron respondidas fuera de tiempo.

### RECLAMOS

DEPENDENCIA	ABRIL	TOTAL
Tesorería	1	1
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

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

De la cantidad total de 2 RECLAMOS interpuestos entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2022; al finalizar el trimestre fueron respondidas a tiempo.

### SUGERENCIAS

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Biblioteca	1			1
Bienestar Universitario		2	7	9
Bolsa de Empleo	1	2		3
Extensión y Proyección Social	1			1
Facultad Electromecánica		1	1	2
Facultad Procesos Industriales		2		2
Facultad Sistemas			1	1
Gestión de Informática y Comunicaciones	2	1	1	4
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI		1	1	2
Rectoría	2	1		3
Registro y Control			1	1
Secretaría General	1			1
Seguridad Digital	1			1
Tesorería	1			1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>32</b>

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

De la cantidad total de 32 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de abril y el 30 de junio 2022; al finalizar el trimestre, del total, 27 fueron respondidas a tiempo, 2 se encuentran en trámite y 3 fueron respondidas fuera de tiempo.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1° de abril y el 30 de junio de 2022, del total de 161 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 44 se encuentran en trámite, y 116 fueron respondidas a tiempo, 1 vencida sin responder, 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".

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



SC-CER733050



SI-CER733052



## 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 abril y el 30 de junio de 2022, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

### TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD

TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	5
Certificado de Ingresos y trámites académicos	10
Certificado de notas	1
Certificados ingresos y retenciones	0
Certificados y constancias de estudios	5
Contenido del programa académico	1
Correos - mesa de ayuda	2
Grado de pregrado y posgrado	76
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	5
Movilidad académica	1
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	1
Reingreso a un programa académico	1
Solicitudes no específicas	0
Trámites Bachillerato	10
<b>TOTAL, PETICIONES</b>	<b>118</b>

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 1494 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2022:

#### REGISTRO DE CHAT MENSUAL POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Audiovisuales	1			1
Bienestar Universitario		1		1
Bolsa de Empleo		2	1	3
Conexión no específica	12	18	15	45

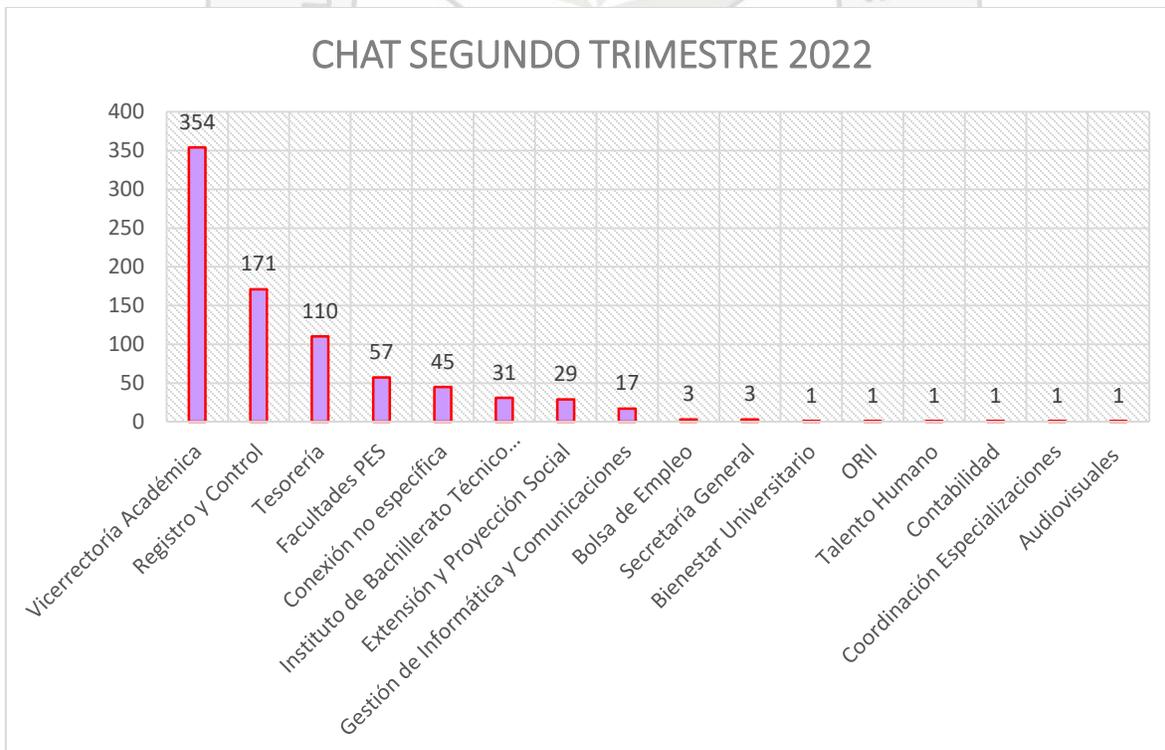
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Contabilidad	1			1
Coordinación Especializaciones		1		1
Extensión y Proyección Social	12	8	9	29
Facultades PES	11	23	23	57
Gestión de Informática y Comunicaciones	7	4	6	17
Instituto de Bachillerato Técnico Industrial IBTI	10	11	10	31
ORII		1		1
Registro y Control	18	7	146	171
Secretaría General	1	2		3
Talento Humano		1		1
Tesorería	23	12	75	110
Vicerrectoría Académica	109	189	56	354
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>280</b>	<b>341</b>	<b>826</b>

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

\*Una conexión 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.



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



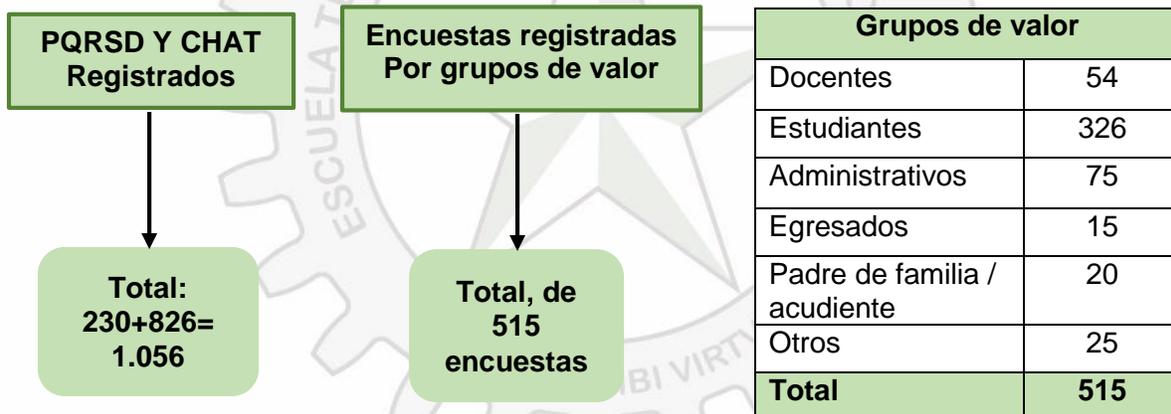
## 6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 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 abril y el 30 de junio 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.



Del total de PQRSD y Chats gestionados, los grupos de valor registraron el total de 515 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.

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



SC-CER733050

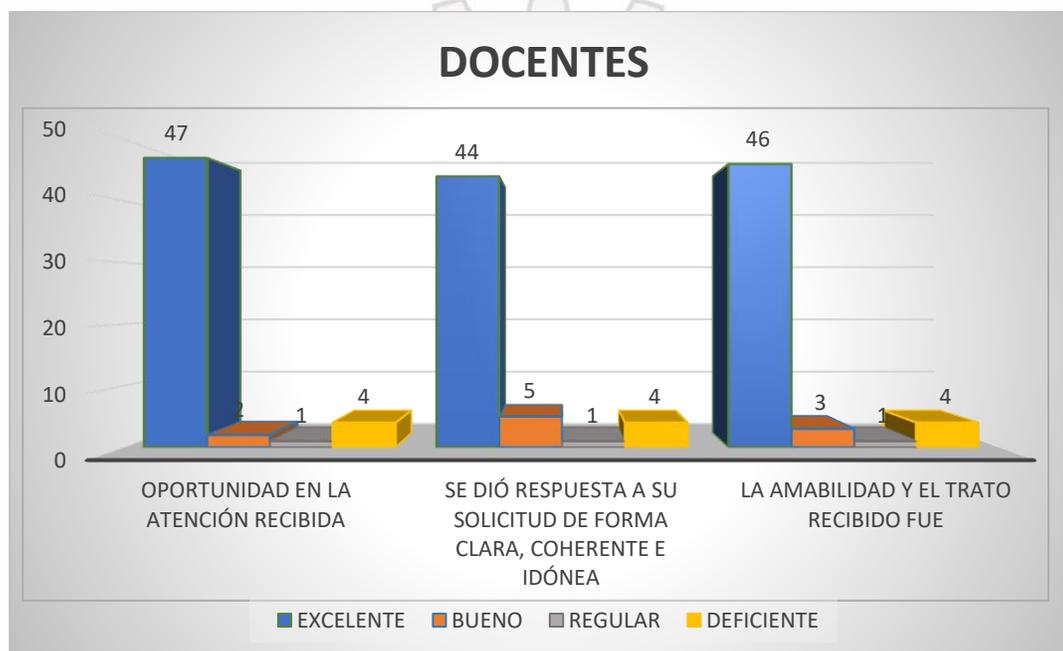


SI-CER733052



Durante el segundo trimestre de 2022 se diligenciaron 515 encuestas de satisfacción del servicio. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 54 docentes, 326 estudiantes, 75 administrativos, 15 egresados y 20 padres de familia – acudiente y 25 otros.

De los 54 docentes que evaluaron el servicio, 47 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 2 que era buena, 1 que era regular y 4 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 44 manifestaron que era excelente, 5 que era buena, 1 que era regular y 4 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 46 manifestaron que era excelente, 3 que era buena, 1 que era regular y 4 que era deficiente.



**Gráfica 1. Percepción Docentes**

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

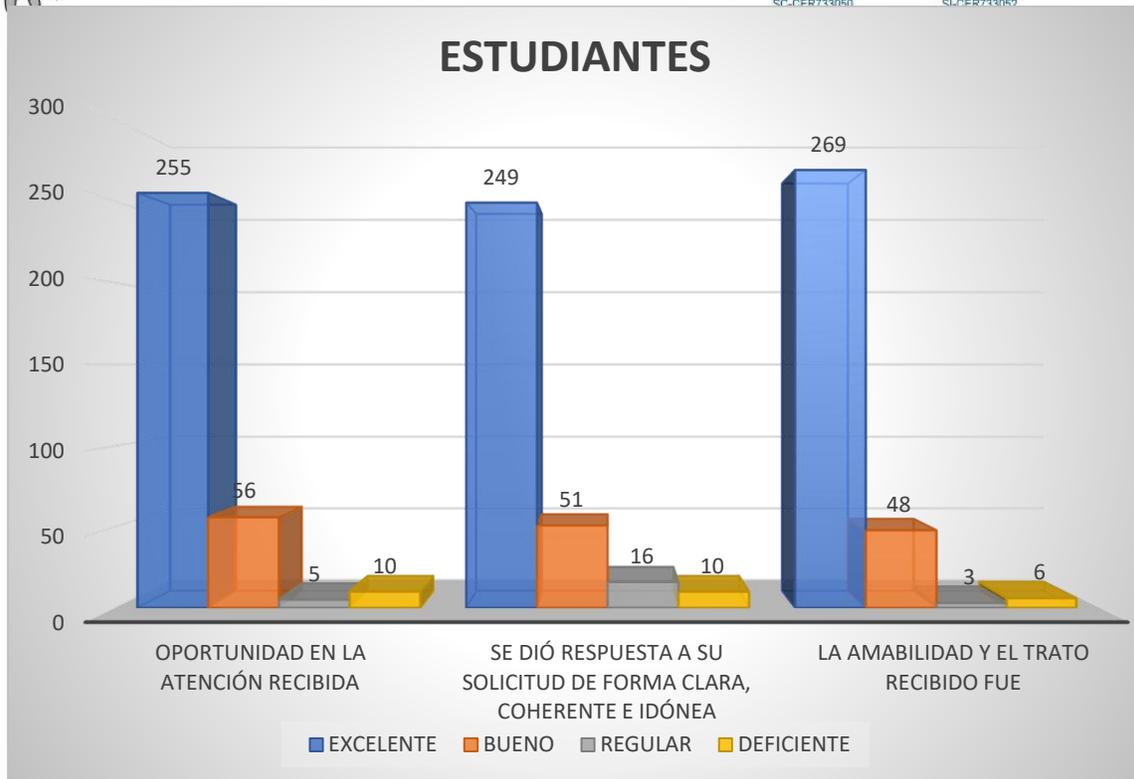
De los 326 estudiantes que evaluaron el servicio 255 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 56 que era buena, 5 que era regular y 10 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 249 manifestaron que era excelente, 51 que era buena, 16 que era regular y 10 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 269 manifestaron que era excelente, 48 que era buena, 3 que era regular y 6 que era deficiente.



SC-CER733050



SL-CER733052



**Gráfica 2.** Percepción Estudiantes.

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

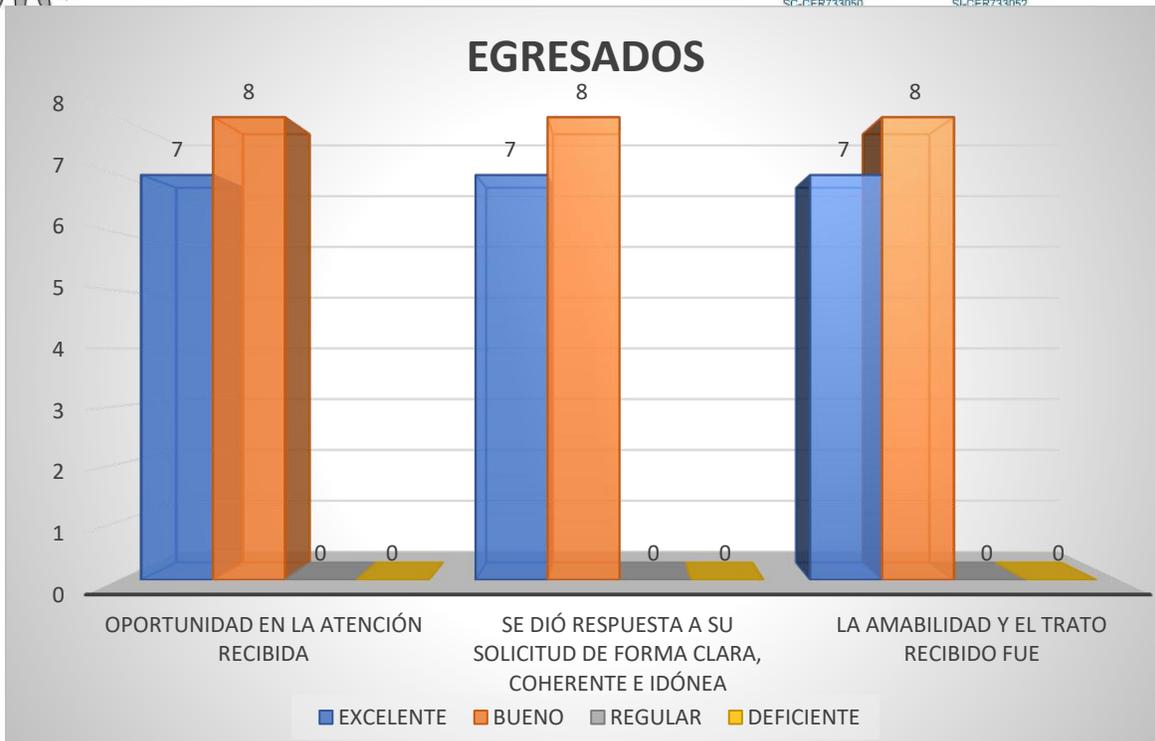
De los 75 administrativos que evaluaron el servicio 64 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 9 que era buena y 2 que era deficiente; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 68 manifestaron que era excelente, 5 que era buena y 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 68 manifestaron que era excelente, 5 que era buena y 2 que era deficiente.



**Gráfica 3. Percepción Administrativos**

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

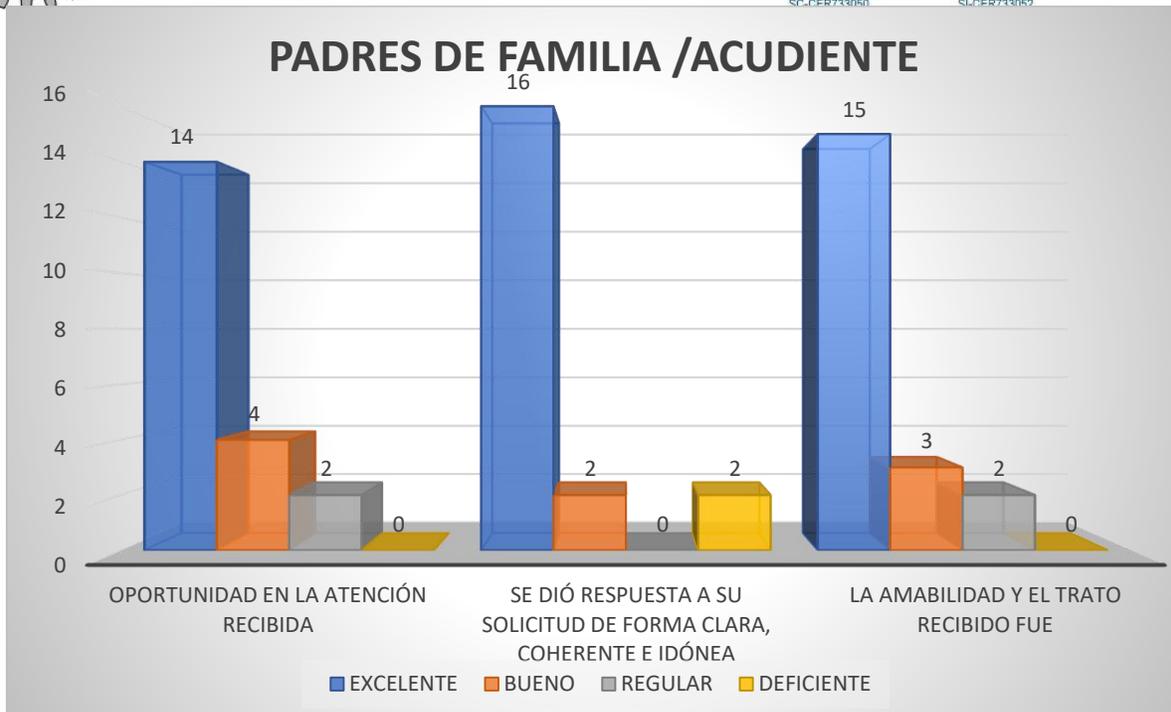
De los 15 egresados que evaluaron el servicio 7 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 8 que era buena, en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 7 manifestaron que era excelente y 8 que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido 7 manifestaron que era excelente y 8 que era buena.



**Gráfica 4. Percepción Egresados**

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

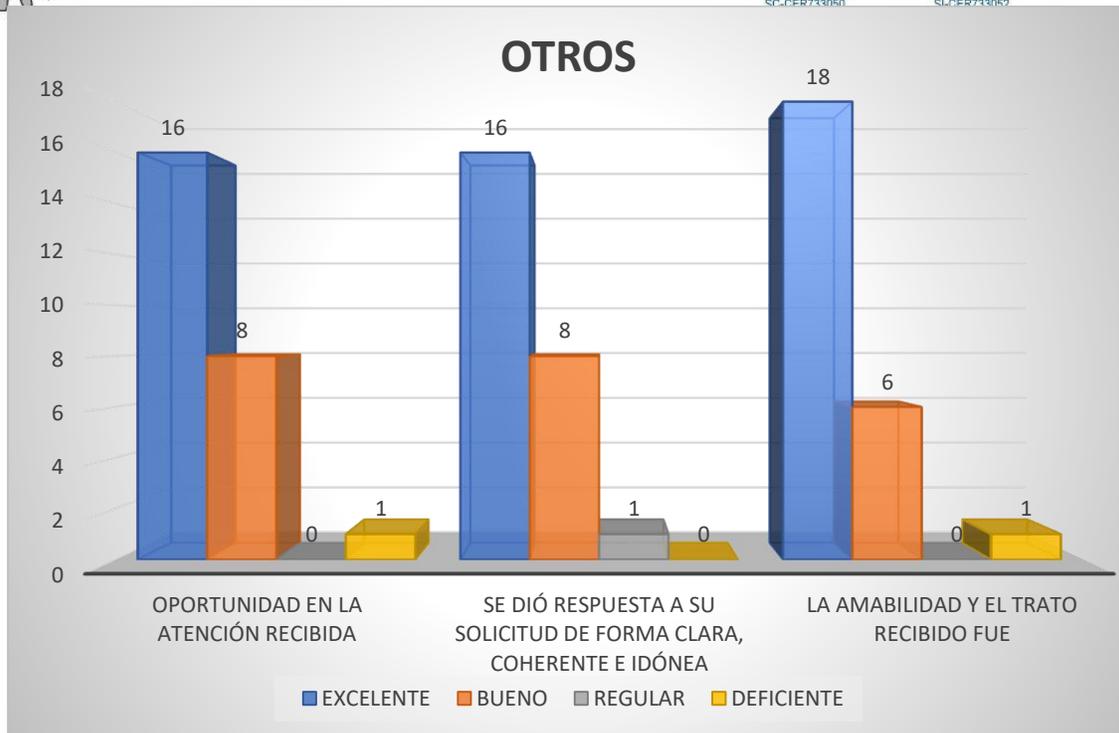
De los 20 padres de familia y/o acudientes que evaluaron el servicio 14 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 4 que era buena y 2 que era regular, en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 16 manifestaron que era excelente, 2 que era buena y 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 15 manifestaron que era excelente, 3 que era buena y 2 que era regular.



**Gráfica 5. Percepción Docentes**

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

De las 25 evaluaciones realizadas por otras personas, 16 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 8 que era buena y 1 que era deficiente; en cuanto así se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 16 manifestaron que era excelente, 8 que era buena y 1 que era regular, y frente a la amabilidad y el trato recibido 18 manifestaron que era excelente, 6 que era buena y 1 deficiente.



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

**Fuente:** Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Segundo 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 3,73 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,68 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,77.



**Gráfica 7.** Promedio de Evaluación

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

Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el segundo trimestre de 2022, 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.

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



SC-CER733050



SI-CER733052



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 amabilidad y la eficiencia en el servicio, la comprensión y paciencia, la excelente atención y buen trato. Cabe resaltar que los estudiantes manifestaron la satisfacción por el servicio prestado en la orientación psicológica y por el banco de alimentos, 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: solicitud de certificados en línea, ampliar los horarios y tutores de matemáticas, mejorar los tiempos de respuesta, racionalización de trámites por medio de la página web, así como las siguientes:

- Acondicionar mejores horarios y un acompañamiento de la mano de argumentos escritos, como informes que permitan identificar los diagnósticos y evaluar de mejor manera mi proceso.
- Ampliar el espacio del gimnasio.
- Ampliar los horarios del banco de alimentos.
- Un espacio de atención psicológico (consultorio) que permita tener privacidad en las consultas.

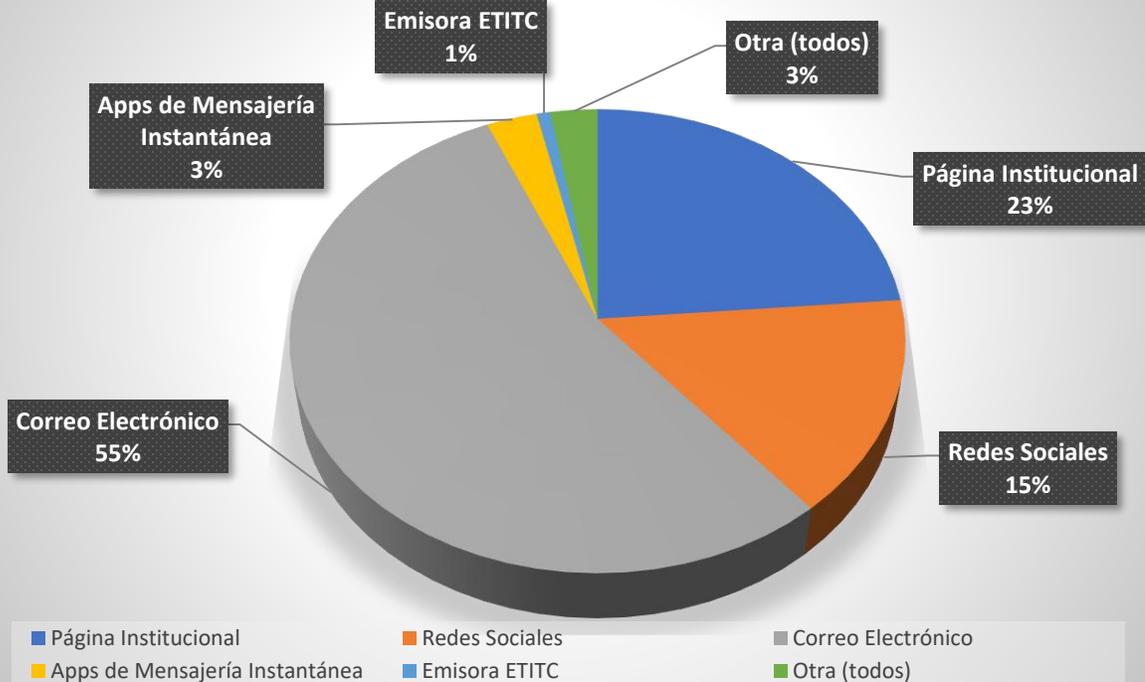
**En relación con la pregunta: ¿A través de que medio le gustaría que se publicara o se le diera a conocer información de su interés de la ETITC?**

Durante este período los medios sugeridos por los usuarios son: El correo electrónico con un 55%, la página institucional con un 23%, las redes sociales con un 15%, la emisora con un 1%, las Apps de mensajería instantánea con un 3% y otras opciones donde consideran otras plataformas el 3%.

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



## MEDIO PREFERIDO PARA CONOCER LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL



**Gráfica 8.** Medio preferido para conocer la información institucional

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

## 10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2022, fueron registradas en SIAC 76 felicitaciones, discriminadas así:

### REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	ABRIL	JUNIO	MAYO	TOTAL
Atención al ciudadano	1			1
Bienestar Universitario	2	29	9	40
Bolsa de Empleo	2		2	4
Extensión y Proyección Social			1	1
Facultad Electromecánica			1	1
Facultad Procesos Industriales		1	1	2
Facultad Sistemas		1	2	3
Gestión de Informática y Comunicaciones	1		3	4
Planeación			2	2
Rectoría	1			1

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



DEPENDENCIA	ABRIL	JUNIO	MAYO	TOTAL
Seguridad Digital		3		3
Talento Humano	1		1	2
Tesorería	7	1	1	9
Vicerrectoría Académica	1			1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1			1
Vicerrectoría Investigación			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>76</b>

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

## 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 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.

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



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".

## 12. RECOMENDACIONES

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

1. 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. Visualizar diariamente las novedades publicadas en el sitio web y mantener comunicación con las áreas de la entidad para mantener la información actualizada y responder oportunamente con calidad el chat a las solicitudes de la información presentadas por los diferentes usuarios y grupos de valor.

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