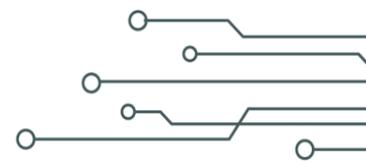


**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**

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

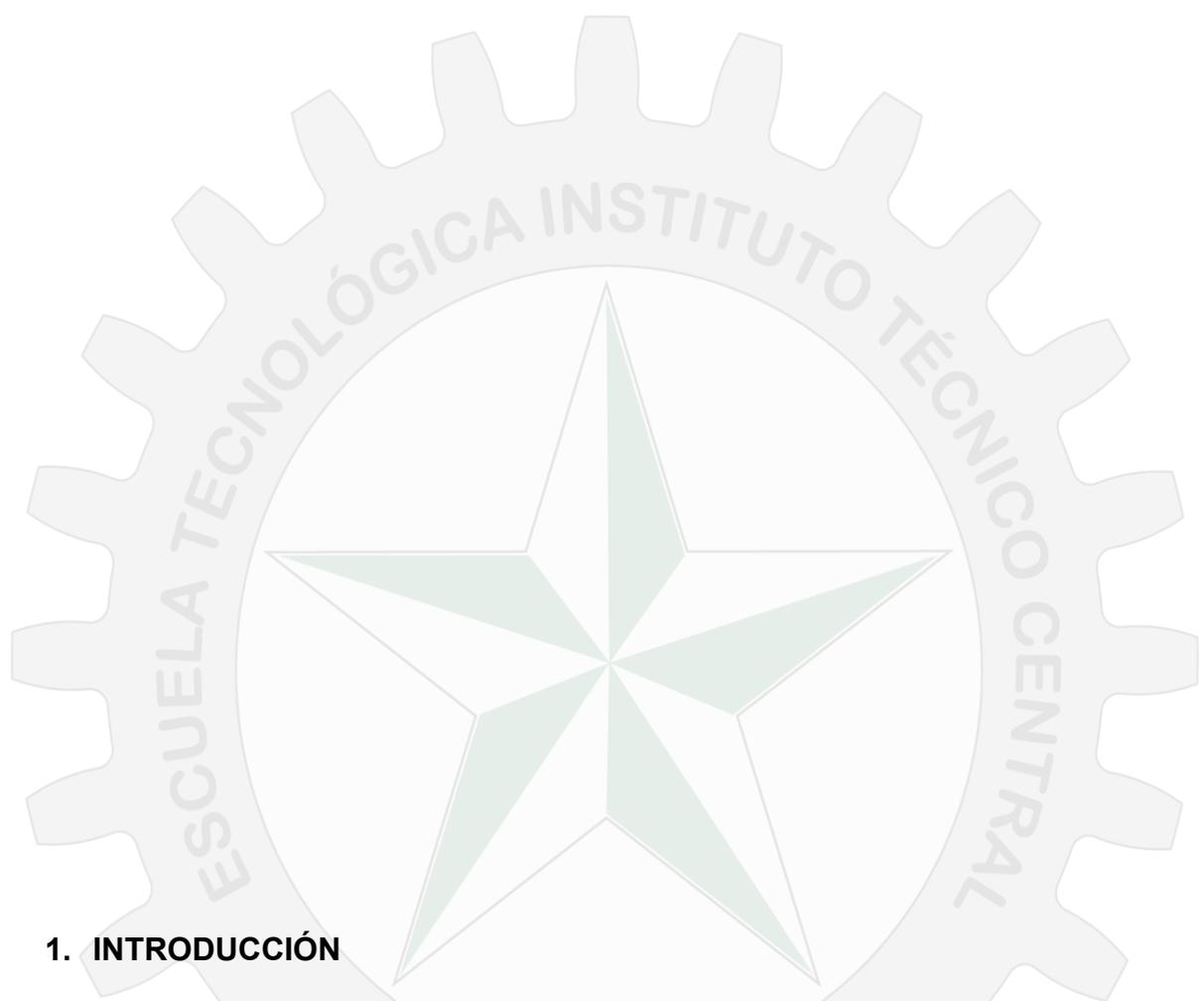
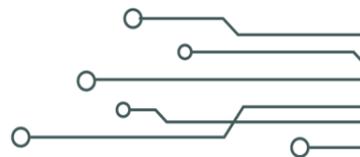
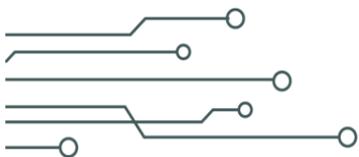
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

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



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. MARCO NORMATIVO.....	4
5. SOLICITUDES RECIBIDAS.....	5
5.1. PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN	5
5.2. TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA.....	6
5.3. SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO	9
5.4. INFORME DE REQUERIMIENTO POR TÉRMINOS DE TIEMPO.....	10
5.5. TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRAMITE PQRSD.....	13
5.6. TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT	14
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.....	15
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	15
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.....	15
9. INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025.	15
10. FELICITACIONES.....	28
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD.....	29
12. RECOMENDACIONES	30



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 2025.

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



2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias interpuestas de forma virtual o ante la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía de la ETITC, las cuales son registradas en el software de correspondencia y PQRSD "SIAC", con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la alta dirección, así como a los responsables de los procesos, con el fin del mejoramiento continuo de la entidad.

3. ALCANCE

El propósito es evidenciar la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por la ciudadanía ante la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía de la ETITC, durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 2025.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".



Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 del 30 de septiembre de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

5. SOLICITUDES RECIBIDAS

De acuerdo con la base de datos generada a través del software de correspondencia y PQRSD – “SIAC”, se encuentran registradas desde el 1 de abril y el 30 de junio 2025, un total de 190 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 (correo electrónico, página web, teléfono, chat y ventanilla), para que los ciudadanos presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De conformidad con la información registrada en el SIAC, durante el segundo trimestre de 2025, se recibieron un total de 190 solicitudes de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través de tres canales principales: correo electrónico, sitio web y atención física.

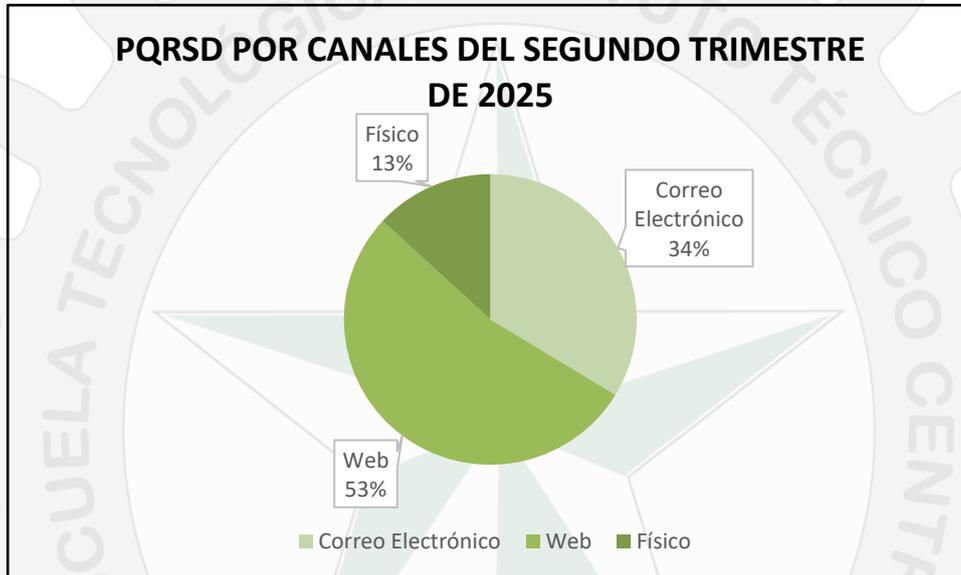
El canal web fue el más utilizado, con 101 registros, representando el 53% del total trimestral. Su uso fue especialmente alto en mayo (50 casos), lo que podría indicar un pico de interacción digital durante ese mes. El correo electrónico ocupó el segundo lugar, con 64 solicitudes (34%), mostrando un incremento sostenido mes a mes, especialmente en junio. La atención presencial tuvo el menor número de solicitudes (13%), lo que puede estar relacionado con una preferencia por canales digitales o limitaciones de acceso físico.

Se evidencia una transición clara hacia canales digitales, lo que sugiere la necesidad de seguir fortaleciendo los medios web y de correo electrónico. Además, este comportamiento puede guiar estrategias de comunicación institucional más efectivas y alineadas con las preferencias de los ciudadanos.



PQRSD POR CANALES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025					
CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Correo Electrónico	15	16	33	64	34%
Web	7	50	44	101	53%
Físico	9	10	6	25	13%
TOTAL	31	76	83	190	100%

Tabla 1. PQRSD por canales del segundo trimestre de 2025



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

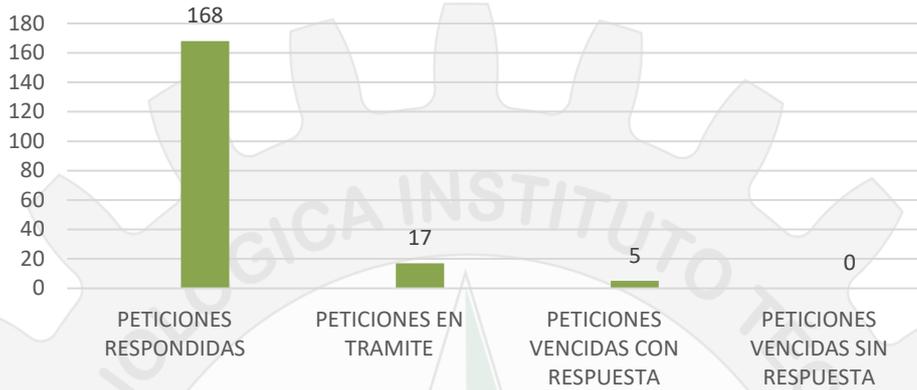
5.2. TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

Las dependencias de la ETITC, que recibieron mayor número de peticiones desde el 1 de abril al 30 de junio 2025, son:

Facultad de sistemas con 82 PQRSD recibidas, mayor volumen general, representa el 43% del total; El área de IBTI con 15 PQRSD, representa el 8% del total de las peticiones recibidas, refleja una participación significativa en el flujo de solicitudes; en tercer lugar, encontramos al área de Talento Humano con 13 peticiones recibidas, aporta cerca del 7% del total general, relevancia operativa en temas internos de personal.



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



Gráfica 2. Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía



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 PQRSO			% DE PARTICIPACIÓN
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Almacén	9	9	0	0	0	0	0	0	5%
Apoyo jurídica	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Asuntos Disciplinarios	7	7	0	0	0	0	0	0	4%
Atencion al ciudadano	0	0	0	0	0	0	6	0	0%
Biblioteca	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
Bienestar Universitario	2	1	1	0	0	1	32	3	1%
Bolsa de Empleo	5	3	2	0	0	3	2	17	3%
Centro De Extensión y Proyección Social	2	2	0	0	0	2	3	204	1%
Centro de Lenguas	1	1	0	0	0	2	3	11	1%
Especializaciones	1	1	0	0	0	0	0	4	1%
Facultad de Sistemas	82	71	11	0	0	8	4	20	43%
Facultad Electromecánica	2	2	0	0	0	1	2	25	1%
Facultad Mecánica	0	0	0	0	0	1	2	4	0%
Facultad Mecatrónica	4	4	0	0	0	0	0	11	2%
Facultad Procesos Industriales	8	7	0	1	0	0	1	4	4%
Gestión Ambiental	2	2	0	0	0	0	0	0	1%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	4	4	0	0	0	0	5	5	2%
IBTI	15	14	0	1	0	11	3	89	8%
Jurídica	1	0	0	1	0	0	0	0	1%
Jurídica - Contratación	1	0	0	1	0	0	0	0	1%
ORII-Internacionalización	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Planeación-Seguridad digital-Calidad	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Presupuesto	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Rectoría	3	3	0	0	0	0	2	1	2%
Registro y Control	2	2	0	0	0	12	3	187	1%
Secretaría General	1	1	0	0	0	0	0	6	1%
Seguridad Digital	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Talento Humano	13	12	1	0	0	0	7	0	7%
Talleres y laboratorios	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Tesorería	4	3	1	0	0	14	2	250	2%
Vicerrectoría Académica	12	11	0	1	0	0	8	174	6%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6	5	1	0	0	2	1	0	3%
TOTAL	190	168	17	5	0	59	87	1016	100%

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

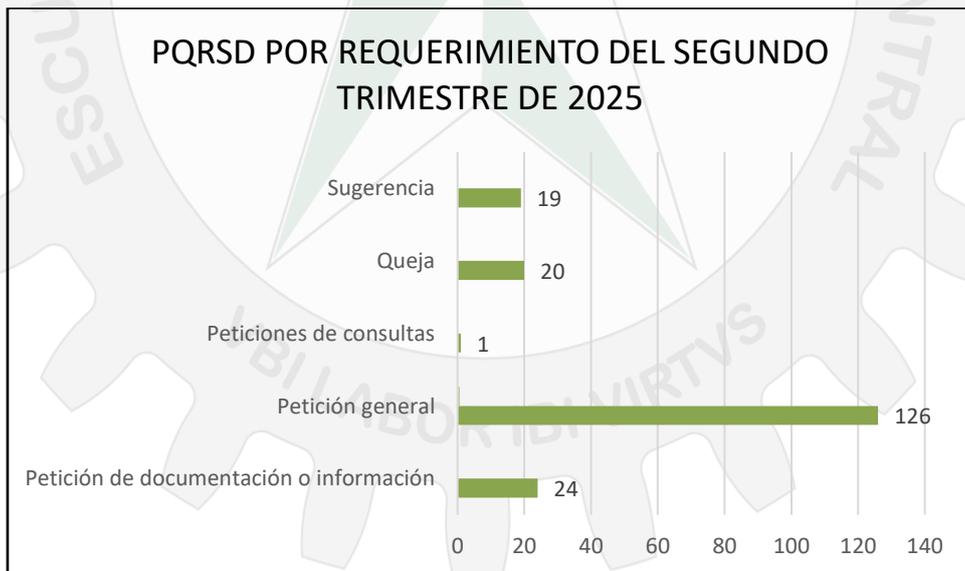


5.3. SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 2025, fue Petición General con un 66% (126 PQRSD), representa casi 2/3 del total de requerimientos; Petición de documentación o información con una participación de 13% (24 PQRSD), tuvo un crecimiento importante en junio; Continuando con queja con un 11% (20 PQRSD), este ha tenido un aumento leve mes a mes; Seguido de sugerencias con un 10% (19 PQRSD), tuvo un incremento en junio, lo cual puede reflejar mayor participación ciudadana; Finalizando con peticiones de consulta con un 1% equivalente a (1 PQRSD), nos muestra un bajo volumen lo cual señala una poca demanda.

PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025					
TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Petición de Consultas	0	1	0	1	1%
Petición de documentación o información	6	6	12	24	13%
Petición general	12	59	55	126	66%
Queja	6	6	8	20	11%
Sugerencia	7	4	8	19	10%
TOTAL	31	76	83	190	100%

Tabla 3. Total, PQRSD por requerimiento del segundo trimestre de 2025



Gráfica 3: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.



5.4. INFORME DE REQUERIMIENTO POR TÉRMINOS DE TIEMPO

A continuación, se relacionan las peticiones de consulta, peticiones de documentación o información, peticiones generales, quejas, reclamos, sugerencias y recurso de reposición presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 2025.

ESTADO DE PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025						
TIPO DE REQUERIMIENTO	A TIEMPO	VENCIDA CON RESPUESTA	VENCIDA SIN RESPUESTA	EN TRÁMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Petición de Documentación o información	20	3	0	1	24	13%
Petición general	112	2	0	12	126	66%
Peticiones de consultas	1	0	0	0	1	1%
Queja	18	0	0	2	20	11%
Sugerencia	17	0	0	2	19	10%
TOTAL	168	5	0	17	190	100%

Tabla 4. Estado de PQRSD por requerimiento del segundo trimestre de 2025

De la cantidad total de 24 peticiones de documentación o información interpuestas entre el 1 de abril y el 30 de junio 2025, al finalizar el trimestre el total fueron: 20 PQRSD fueron respondidas a tiempo, 3 PQRSD fueron respondidas fuera de tiempo, 1 PQRSD quedo en trámite.

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Asuntos Disciplinarios	0	1	5	6
Apoyo Jurídica	1	0	0	1
Bolsa de empleo	0	0	1	1
Centro de Lenguas	0	0	1	1
Facultad Procesos Industriales	0	1	1	2
Facultad sistemas	0	1	0	1
Gestión IT / Mesa de ayuda	1	0	0	1
IBTI	2	1	3	6
Jurídica contratación	0	0	1	1
Planeación	1	0	0	1
Vicerrectoría Académica	0	1	0	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	0	2
TOTAL	6	6	12	24

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

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



De la cantidad de 1 petición de consulta interpuestas entre el 1 de abril y el 30 de junio 2025; fue respondida a tiempo.

PETICIÓN DE CONSULTA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Bolsa de empleo	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1

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

De la cantidad total de 126 peticiones generales interpuestas entre el 1 de abril y el 30 de junio 2025; al finalizar el trimestre, 112 PQRSD fueron respondidas a tiempo, 2 vencidas con respuesta, vencidas sin respuesta 0, y en trámite 12 PQRSD.

PETICIÓN GENERAL DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Almacén	0	0	9	9
Asuntos Disciplinarios	1	0	0	1
Facultad Electromecánica	0	1	0	1
Facultad Mecatrónica	0	1	0	1
Facultad Procesos Industriales	1	2	1	4
Facultad Sistemas	0	38	37	75
Gestión Ambiental	1	1	0	2
IBTI	1	1	2	4
Jurídica	0	1	0	1
Gestión IT / Mesa de ayuda	0	2	0	2
Rectoría	0	1	0	1
Registro y Control	0	0	1	1
Seguridad Digital	1	0	0	1
Talento Humano	2	6	3	11
Tesorería	0	1	0	1
Vicerrectoría Académica	5	2	1	8
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	2	1	3
TOTAL	12	59	55	126

Tabla 7. Petición general del segundo trimestre de 2025.

De la cantidad total de 20 QUEJAS interpuestas entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025, al finalizar el trimestre, 18 fueron respondidas a tiempo, 0 vencidas sin respuesta, 0 vencidas con respuesta y 2 en trámite.

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



QUEJAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Bienestar Universitario	0	0	1	1
Bolsa de Empleo	0	1	0	1
Coordinación de especializaciones	0	1	0	1
Extensión y proyección social	0	1	1	2
Facultad Electromecánica	1	0	0	1
Facultad Mecatrónica	1	0	0	1
Facultad Sistemas	0	2	2	4
Gestión IT / Mesa de ayuda	0	1	0	1
IBTI	2	0	0	2
Registro y Control	0	0	0	0
Talento Humano	1	0	0	1
Talleres y Laboratorios	0	0	0	0
Tesorería	0	0	1	1
Vicerrectoría Académica	1	0	2	3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	1	1
TOTAL	6	6	8	20

Tabla 8. Quejas del segundo trimestre de 2025

De la cantidad total de 19 sugerencias interpuestas entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025, al finalizar el trimestre, el total: 17 fueron respondidas a tiempo, 0 vencidas con respuesta, 0 vencidas sin respuesta y 2 PQRSD en trámite.

SUGERENCIAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Bienestar Universitario	0	0	1	1
Bolsa de empleo	1	0	1	2
Facultad Mecatrónica	1	0	1	2
Facultad de Procesos Industriales	0	1	1	2
Facultad Sistemas	0	0	2	2
IBTI	2	1	0	3
Rectoría	2	0	0	2
Registro y Control	0	1	0	1
Secretaría General	0	1	0	1
Talento Humano	0	0	1	1
Tesorería	1	0	1	2
TOTAL	7	4	8	19

Tabla 9. Sugerencias del segundo trimestre de 2025



De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1 de abril y el 30 de junio 2025, del total de 190 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 168 fueron respondidas a tiempo, 5 vencidas con respuesta, 0 vencidas sin respuesta y 17 PQRSD en trámite; en atención a los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de septiembre de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

5.5. TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRAMITE 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 2025, a partir de las diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD	
TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	2
Certificado de ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	0
Certificados ingresos y retenciones	0
Certificados y constancias de estudios	2
Contenido del programa académico	1
Correos - Mesa de ayuda	3
Grado de pregrado y posgrado	75
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	1
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	1
Reingreso a un programa académico	0
Trámites bachillerato	15
TOTAL, PETICIONES	100

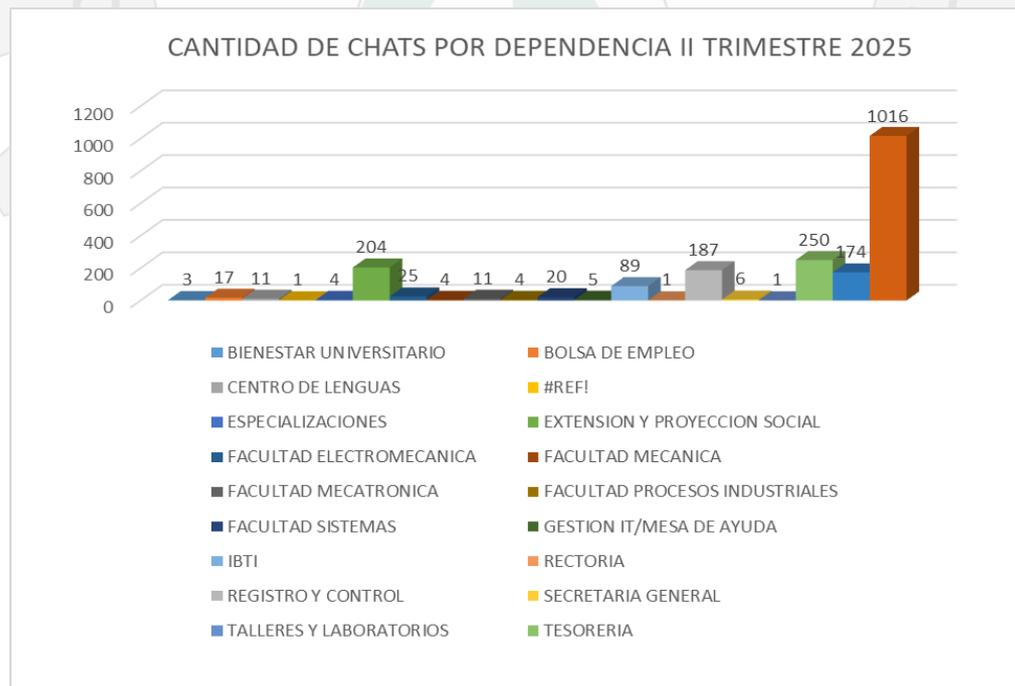
Tabla 10. Tipificación por tipo de trámite PQRSD



5.6. TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 1016 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio 2025.

DEPENDENCIA	TOTAL CHAT
Bienestar Universitario	3
Bolsa de empleo	17
Centro de lenguas	11
Especializaciones	4
Extensión y Proyección Social	204
Facultad Electromecánica	25
Facultad Mecánica	4
Facultad Mecatrónica	11
Facultad Procesos Industriales	4
Facultad Sistemas	20
Gestión IT / Mesa de ayuda	5
IBTI	89
Rectoría	1
Registro y Control	187
Secretaría General	6
Talleres y Laboratorios	1
Tesorería	250
Vicerrectoría Académica	174
TOTAL	1016



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



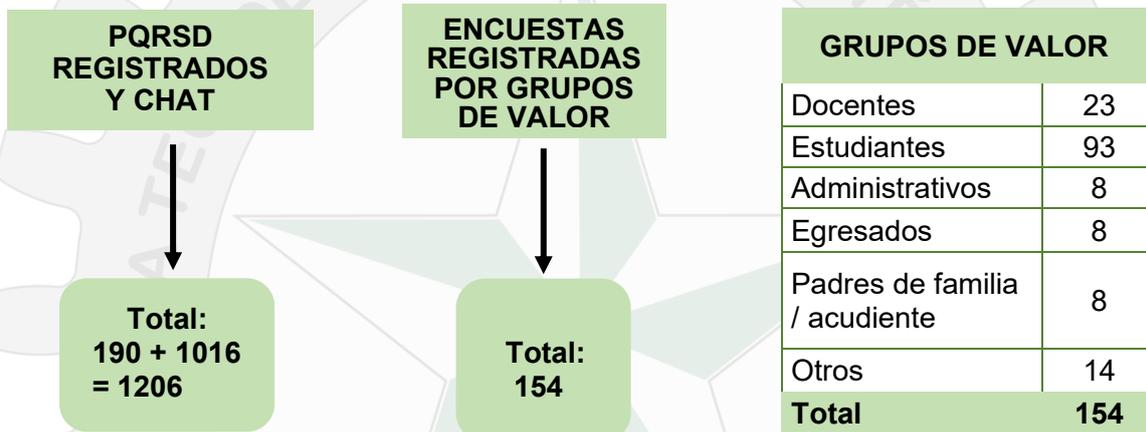
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 2025, del total de PQRSD recibidas, el radicado 0334-RC-2025, 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 abril y el 30 de junio de 2025, la entidad no recibió PQRSD, en la cual se haya negado información a un ciudadano.

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



Del total de 190 PQRSD y 1016 Chats gestionados, los grupos de valor registraron un total de 154 encuestas de evaluación del servicio.

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

La ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL (ETITC) consciente de la importancia que representa para la entidad identificar y reconocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción de los usuarios frente a los diversos servicios que prestan los 20 procesos y los cuatro (4) sistemas de gestión y la dependencia de Autoevaluación que integran el SGI, por lo cual se realiza la encuesta de satisfacción del servicio prestado en el enlace <https://forms.office.com> en la herramienta forms, asociada al correo institucional del sistema de gestión de la calidad, mediante la cual se realiza la evaluación de la percepción de los diversos grupos de interés, información que se transforma en un insumo necesario para la identificación de oportunidades de mejora para los sistemas de gestión integrados(SGI) y la entidad en general.

Por lo anterior, el presente informe tiene como principal objetivo analizar los datos obtenidos en los procesos, que tienen interacción con los diversos grupos de interés de la +, a los cuales se

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



les invita a evaluar la percepción del servicio mediante la gestión de la encuesta antes mencionada.

La información analizada en este informe es la recopilación de las encuestas aplicadas durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, correspondiente a los meses de abril, mayo y junio. Periodo en el cual se diligenciaron 154 encuestas de satisfacción del servicio prestado. Al realizar la clasificación por grupos de interés la participación fue la siguiente: 93 estudiantes. 23 docentes. 8 egresados. 8 administrativos. 14 padres de familia y/o acudientes. 14 en la clasificación de otros.

Análisis por grupos de valor o partes interesadas.

ESTUDIANTES:

Para el periodo evaluado la participación de los estudiantes en la encuesta fue de 93 estudiantes que realizaron la evaluación lo cual equivale al 60% del total de los participantes del tercer trimestre de la vigencia.

De los participantes 66 estudiantes indicaron que la **“oportunidad en la atención recibida fue”**: 71 excelente, 15 buena, 3 regular y 4 deficiente.

En cuanto a la pregunta **“Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea”**: 67 estudiantes respondieron con excelente 19 con buena 3 regular y 4 como deficiente.

La respuesta para la pregunta **“La amabilidad y el trato recibido fue”**: 72 estudiantes respondieron con excelente, 16 con bueno, 4 con regular, 1 con deficiente. (Ver grafica 1)



Gráfica 1. Percepción Estudiantes.

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

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Ayudas visuales como elementos de apoyo que faciliten la recordación.
- Espacios más adecuados para las sesiones de psicología
- Todos los estudiantes deberían conocer más sobre la importancia de la salud mental y cómo pueden acceder a los servicios de psicología.
- Mejorar los tiempos de entrega de los documentos

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



- Tener más en cuenta lo que está pasando en la ciudad y velar por la salud y bienestar de todos en general que es lo principal creía yo
- Respuesta rápida y publicación de listas de admitidos, fechas de descargar recibos, etcétera
- Que no haya límite sesiones para la atención de psicología.
- Mejorar la actitud y empatía de los funcionarios.
- “Llevo varios años en la institución y la verdad solicitar ayuda/apoyo por los canales impuestos es muy complicado, porque uno no recibe respuesta como estudiante, envió correos de manera formal pidiendo apoyo con temas puntuales, pero recibir ayuda es muy complicado, el área de la institución puede durar más de 1 mes sin dar respuesta, dejan en visto los correos, siempre hay que ir en modo presencial y esperar a que lo atiendan más de 1 hora donde las respuestas son que tratan de sacar de lado el apoyo de la manera más fácil. Sugiero por favor tener en cuenta estas observaciones donde más de 1 estudiante en la institución Superior tiene los mismos problemas”.
- Mejorar la programación para jóvenes que llegan a la U de colegios que no se relaciona con metodologías y representación es técnicas o prácticas.
- Para programar citas con los funcionarios, es un poco complicado que sea con 24 horas es algo complicado Acceder.
- Sería bueno que el director de curso nos mantuviera informados, sobre cuando hay que realizar la Autoevaluación.
- Más claridad en la información suministrada
- Enviar información con antelación para facilitar la respuesta oportuna del receptor
- Opciones, mayor claridad en caso de que sea una pregunta que esta solo tenga una respuesta, lo entiendo, pero si la respuesta tiene muchas más salidas darlas
- Respecto al GyM mejorar algunas máquinas y traer más así como ampliar los espacios para actividad deportiva.
- No están siendo puntuales y concisos con la información que dan, dicen una cosa bien tarde y más tarde aún dicen otra cómo es posible que menos de una hora antes digan que las clases si van a ser virtuales, haciéndolo exponer a uno como estudiante, buscando el cómo llegar a clases en semejante desorden de ciudad
- Tienen un WhatsApp que no responde, por ningún lado aparece la lista de admitidos
- La comunicación es horrible la hora a la que actualizan perdí esta nota de comportamiento por no tener la oportunidad de hacer la auto evaluación
- Más variedad en las cenas

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

- La atención es, cordial, rápida y oportuna respuesta.
- Las cenas que se dan desde el subsidio de alimentos
- Es la segunda vez que pedía atención por psicología y en esta ocasión si la verdad me ayudó.
- Muy atento y que si vi un bien avance en el proceso
- Respeto, objetividad u buena atención de algunos funcionarios de la escuela.
- El apoyo psicológico ha sido sin lugar a dudas muy bueno, es un apoyo que sin lugar a dudas te ayuda emocional y mentalmente.
- Amabilidad, empatía, calidad Humana.
- Las señoritas que allí trabajan son muy amables y dan respuesta atenta y oportuna
- La paciencia, tiempo invertido en cada sesión, empatía.



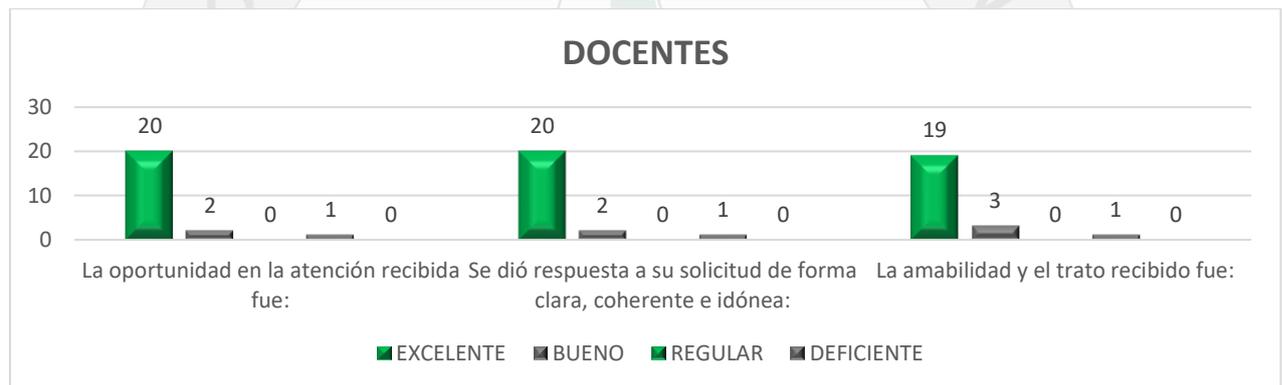
- La amabilidad y la forma en la que se prestó el servicio, de forma muy eficaz y organizada
- Amabilidad y pedagogía de enseñanza
- Es demasiado atento en que tengamos una mejoría, me sirvió muchas veces y lo agradezco mucho
- La atención fue respetuosa, estricta y amable por rendimiento académico regular que recibí durante el semestre.

DOCENTES:

En cuanto al personal docente 23 docentes participaron en la medición de la calidad del servicio durante el cuarto trimestre de la vigencia, participación equivalente al 15%, respondiendo de la siguiente manera: a la pregunta, **“La oportunidad en la atención recibida fue”**: 20 respondieron cómo excelente, 2 calificaron como bueno, 1 indico que deficiente.

En las respuestas recibidas para la pregunta **“Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea”**: 20 respondieron como excelente, 2 bueno, 1 como regular.

Con respecto a la pregunta **“La amabilidad y el trato recibido fue:”** 19 calificaron como excelente, 3 como buena, 1 como deficiente. (Ver grafica 2)



Gráfica 2. Percepción Docentes.

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

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Dar respuesta a la solicitud de forma oportuna
- Desarrollo de estrategias para que los estudiantes sean más participativos y crítico frente a los modelos pedagógicos propuestos.
- Mas planificación y organización
- Que la respuesta sea más rápida

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

- Excelente servicio y disposición.
- La buena disposición para atender
- La pronta respuesta a mi solicitud

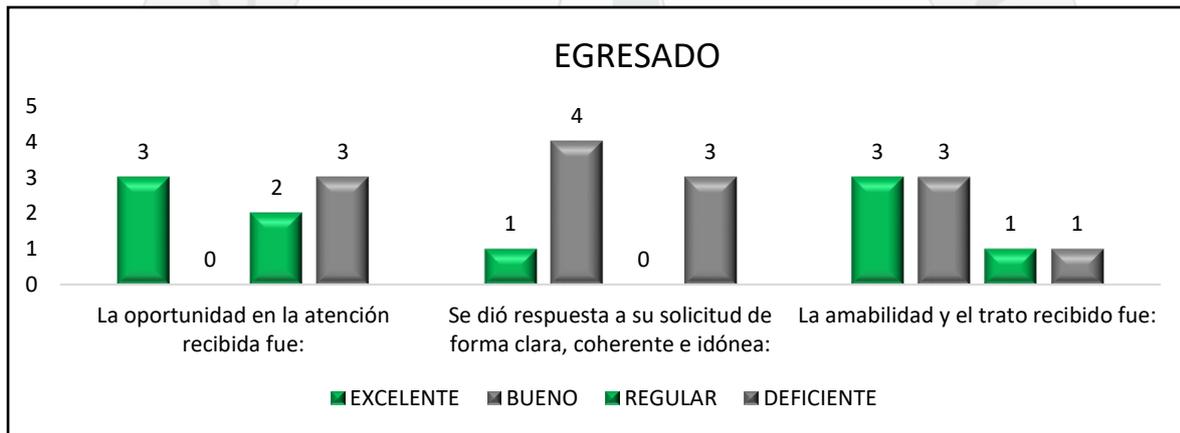
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



- La amabilidad y paciencia del ingeniero.
- Iniciativa y asertividad de mi caso en particular
- La excelente atención al usuario
- Amabilidad, colaboración y prontitud
- Calidez humana
- Siempre son claros con los procedimientos
- Desenvolvimiento de los contenidos curriculares a cabalidad y manejo de la clase en relación con el desarrollo de propuestas que promuevan un mejor aprendizaje.
- De manera general el trato en la escuela es muy cordial y excelente.

EGRESADOS:

En la medición del nivel de percepción participaron 8 egresados, equivalente al 5% en la participación general, los cuales respondieron de la siguiente manera en **“La oportunidad en la atención recibida fue”**: 3 lo calificaron como excelente, 2 como regular y 3 deficiente. en cuanto a si **“Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea.”** 1 respondieron con excelente, 4 como bueno y 3 como deficiente. En la pregunta **“La amabilidad y el trato recibido fue:”** 3 egresados respondieron como excelente, 3 bueno, 1 como regular y 1 como deficiente. (Ver gráfica 3)



Gráfica 3. Percepción Egresados
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Segundo Trimestre vigencia 2025

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- Realmente la decana nunca estuvo ningún día en la que la solicitamos para podernos ayudar con una información y luego el otro problema con las entradas para el grado que no dijeron bien cuantas personas se podían ingresar y enviaron la información a último momento recordemos que tenemos trabajos y son 15 días hábiles para poder pedir permiso solo hacen confundir
- No se tomaron en cuenta mis opiniones.
- No sabía con quien comunicarme y nunca recibí respuesta
- Que una vez uno realice la solicitud de un trámite, pueda hacer seguimiento online al proceso.
- Dar toda la información clara y concisa de una vez.
- Responder a todas las inquietudes presentadas.

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



- agilidad en las respuestas solicitadas
- Dejar de hablar de los egresados, exclusivamente como pertenecientes a las carreras profesionales, desconociendo absolutamente a los exalumnos del bachillerato. Me parece irrespetuoso y excluyente. Antes de la ETITC, estuvo el ITC, sin este no existiría aquella.
- El personal que brinde información conozca bien de los procesos o sepa a quien debe dirigir la solicitud.
- Habilitar línea telefónica para contactar con la dependencia,
- Más celeridad y claridad en los procesos.

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

- Atención respetuosa.
- Muy Buena Atención
- Respuesta rápida

ADMINISTRATIVOS:

En cuanto a la participación del personal administrativo en la evaluación de la percepción la participación en el periodo analizado fue de 8 funcionarios el equivalente al 5% de la población que participó, y los resultados obtenidos fueron los siguientes, **“La oportunidad en la atención recibida fue”**: 8 la calificaron como excelente. En la pregunta **“Se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea”**: 8 respondieron como excelente. **“La amabilidad y el trato recibido fue”**: 8 funcionarios respondieron como excelente. (Ver grafica 4)



Gráfica 4. Percepción Administrativos
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado segundo Trimestre vigencia 2025

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

- Sugiero una capacitación en estudios previos y los pasos a seguir hasta que se materialice el contrato.

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

- La oportunidad y excelencia del servicio

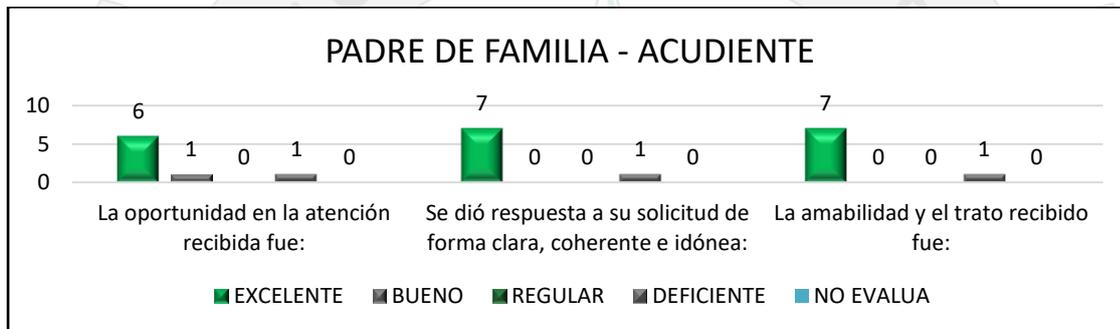
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



- Atención a las necesidades de comunicación que se solicitaban
- Muy amable y detallado en la información brindada
- Excelente servicio prestado, gestión oportuna del requerimiento.
- La amabilidad y la paciencia para explicar el tema

PADRES DE FAMILIA:

En la percepción de la parte interesada mencionada anteriormente la participación obtenida fue de 8 personas el equivalente al 5% de la población participante, la participación por pregunta fue la siguiente: en **“La oportunidad en la atención recibida fue”**: 6 manifestaron que fue excelente y 1 bueno, 1 deficiente. En la pregunta **“Se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea”**: 7 calificaron como excelente, 1 como deficiente. **“La amabilidad y el trato recibido fue”**: los 7 padres de familia que participaron en la encuesta calificaron la amabilidad como excelente y 1 como deficiente. (Ver grafica 5)



Gráfica 5. Percepciones padres de familia
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado segundo Trimestre vigencia 2025

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- No contestan oportunamente llamadas ni mensajes, no brindan información apropiada.
- Ser diligentes y atentos con la atención al usuario.
- Felicitar al personal para que se sienta apoyado
- Contestar los correos más oportunamente, por parte de los docentes

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

- La forma humana con que atiende el servidor
- La excelente atención en el servicio la señorita muy amable muy cordial
- Acompañamiento total
- Oportuno
- Personal muy colaborador



OTROS

Dentro de los usuarios identificados como otros la participación fue de 14 personas lo cual equivale al 9% de la población que participo en el trimestre evaluado. Las respuestas recibidas fueron las siguientes: **“La oportunidad en la atención recibida fue”**: 10 calificaron el servicio como Excelente, 1 como buena, y 3 regular. A la pregunta **“Se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea”**: 10 calificaron la pregunta como excelente. 1 como buena y 3 como regular. En la respuesta a la pregunta **“La amabilidad y el trato recibido fue”**: 13 usuarios respondieron que la amabilidad recibida fue excelente, 1 como regular. (Ver gráfica 6)



Gráfica 6. Percepción de otros
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado segundo Trimestre vigencia 2025

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

Para la pregunta **¿Qué aspectos sugiere Usted para mejorar nuestro servicio?** Las siguientes son las respuestas que se consideraron como relevantes:

- No pregunte nada solo observe inconsistencias a la señora de vigilancia recepción
- Uso de herramientas como WhatsApp para atender al cliente o a aspirantes, a los que no conocen.
- Mejorar la atención e información desde portería hasta la oficina de entrega de documentos.
- “Que la señora de vigilancia de gafas de la recepción creo que se llama Ivone conteste el teléfono porque mientras estuve ahí sentada esperando todo el tiempo se la paso mirando una novela en el celular, luego .llego una persona a la otra oficina y muy fresca le dijo que ella no iba a responder el teléfono que a ella no le pagaban para eso y no iba hacer el trabajo de otro, me parece un poco deshonesto ya que es una recepcionista, bueno fue lo que ella dijo cuándo ingrese que debía esperar para entregar los documentos pero un poco tosco su forma de hablar tanto al personal como a su compañera de puerta una persona de edad, que merece respeto ni los jefes hacen eso de hablar así como forma gritando deben darle por parte de la institución y la empresa de vigilancia un curso de atención al personal y que conozca las consignas específicas, generales y particulares, sugiero que cuide un poco la forma de vocalización, inculcarle respeto a los mayores, y que levante la bocina para responder el teléfono que varias llamadas si entraron solo miraba y torcía la boca, y fuera que tuviera algo que hacer pero habíamos muy pocos allí esperando el ingreso, el trabajo lo hacia la señora de la puerta porque ella ocupada viendo la “NOVELA” y chateando moderar la atención mejorar en todos los aspectos”.
- En múltiples ocasiones me he intentado comunicar telefónicamente con el área ambiental y no ha sido posible, para explicar que nuestro servicio no es solo de



residuos electrónicos sino es un servicio integral de múltiples elementos a cero costo , agradezco de ante mano si me pudiesen regalar un número de teléfono la cual pueda explicar este tema quedaría agradecido.

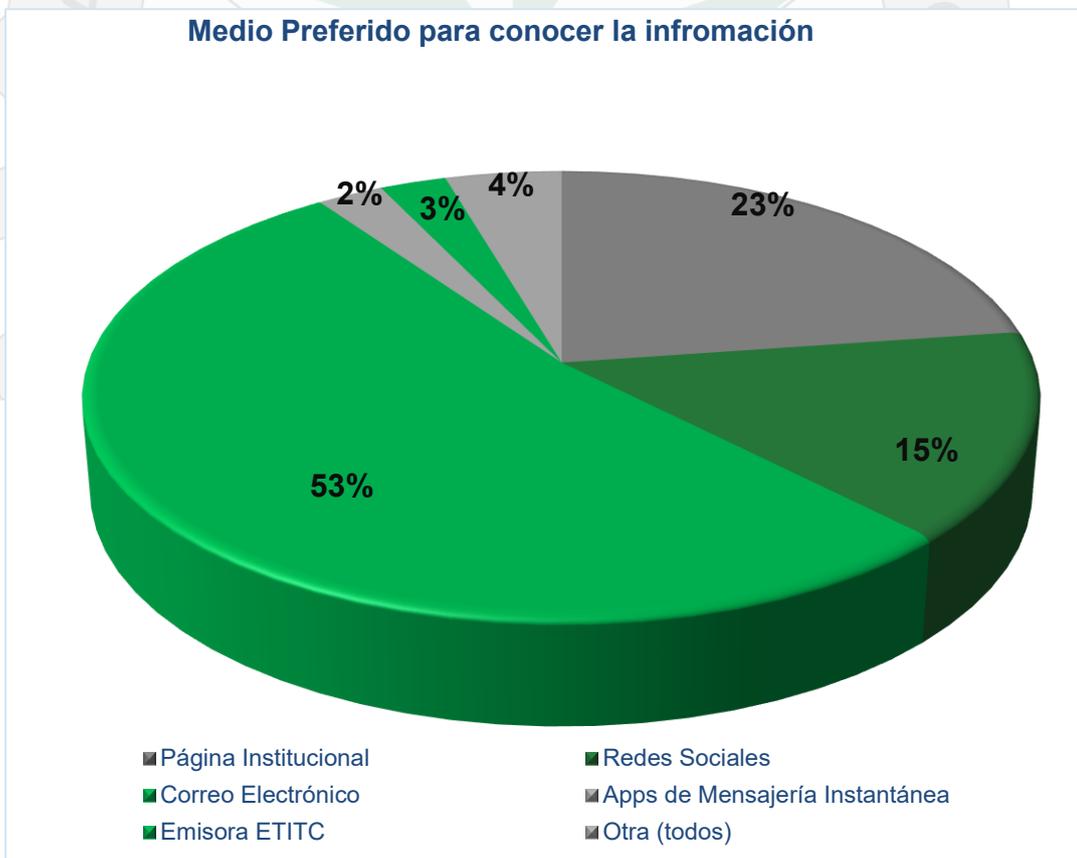
- Mantener el sentido de pertenencia de la institución
- Es muy deficiente la atención, ya que no hay interacción y hay muchas dudas y así es difícil comprender

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

- Respuesta oportuna, con calidez y amabilidad.
- Una muy pronta respuesta por parte de ustedes, muy claros y concisos.
- el tiempo de respuesta por correo electrónico es muy bueno.
- La prontitud de respuesta eficaz concisa, todas excelentes gracias

MEDIO PREFERIDO PARA CONOCER LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Como se puede evidenciar en la siguiente grafica el medio preferido por los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto técnico central (ETITC) para conocer o reportar información de su interés es el correo electrónico con un uso ponderado del 53%, seguido por la página institucional con un 23% de preferencia en tercer lugar encontramos las redes sociales, aunque no mencionan una específica estas cuentan con un 15% de preferencia, en cuanto a otras se identificó una preferencia del 4% y Apps de mensajería Instantánea con el 3% de preferencia y emisora 2%. (Ver grafica 7)



Gráfica7. Medio preferido

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

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



En la información obtenida en la encuesta de satisfacción del servicio prestado, la percepción final del usuario es excelente en un 76%, buena en un 15%, regular en un 5% y el 4% de los usuarios consideran que es deficiente. (Ver grafica 8)

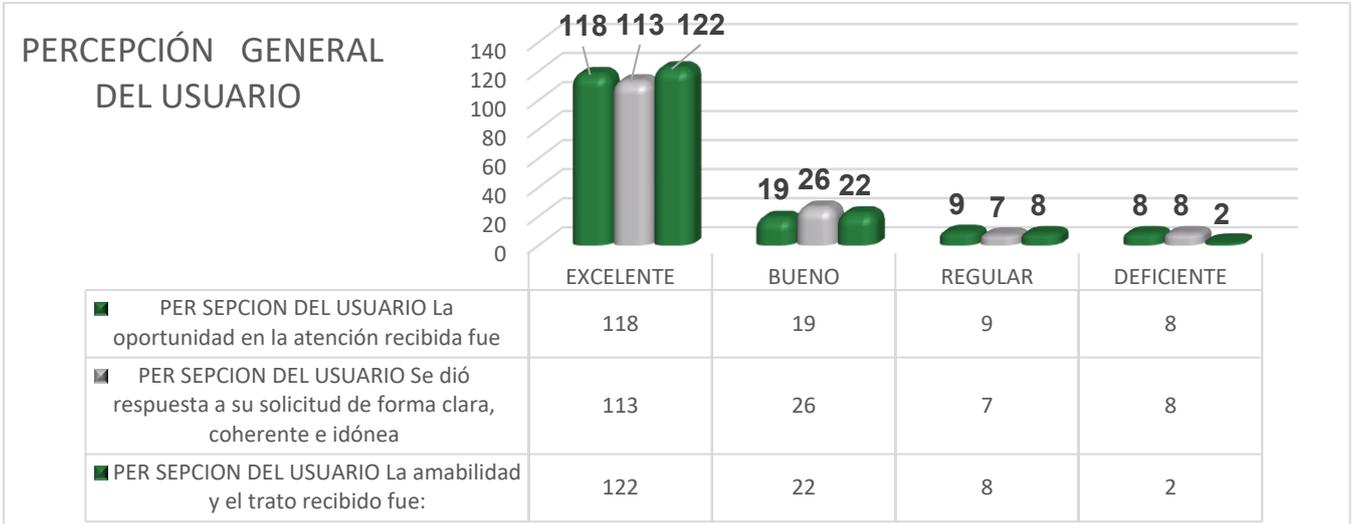


Gráfico8. Percepción general del usuario
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado segundo Trimestre vigencia 2025

HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

Como se evidencia en el grafico siguiente la participación de los grupos de valor o partes interesadas en el primer trimestre de la vigencia 2024 fue de 219 participantes mientras que para el primer trimestre de la vigencia 2025 la participación fue de 151 personas, lo cual refleja un decrecimiento en la participación comparada con el primer trimestre de la vigencia 2024 del 31%. En cuanto al análisis comparativo de segundo trimestre de las vigencias 2024 Vs 2025 se evidencia un crecimiento de 17% puntos porcentuales frente a la participación reportada para el segundo trimestre de la vigencia 2024. (Ver grafica 9)

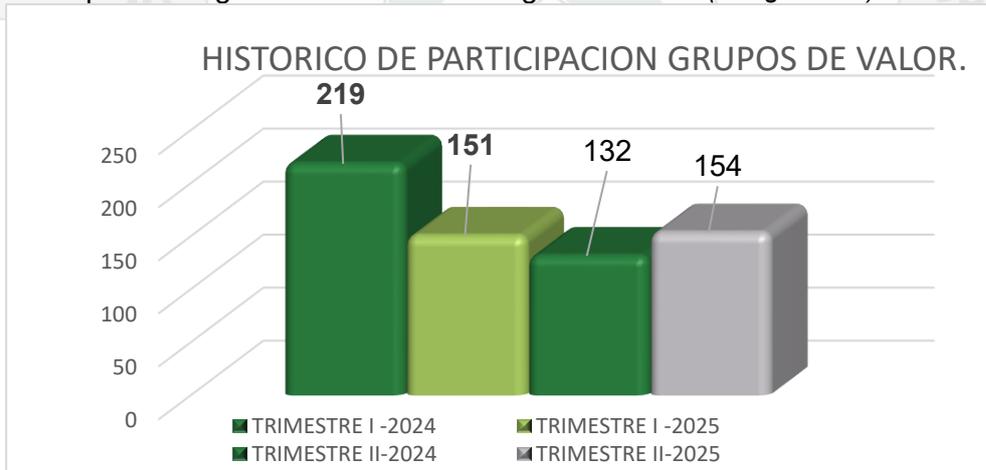


Gráfico9. histórico de participación grupos de valor o partes interesadas
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado segundo Trimestre vigencia 2025



ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 154 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, 47 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto mientras que 104 usuarios no respondieron, esta participación es equivalente al 78% de la población total que evaluó la prestación del servicio durante el I trimestre de la vigencia. La población que aportó algún criterio para mejorar es la siguiente: 65 estudiantes, 6 administrativos, 21 docentes, 14 Otros, 7 Padre de Familia / acudiente y 7 egresados. (Ver grafica 10)

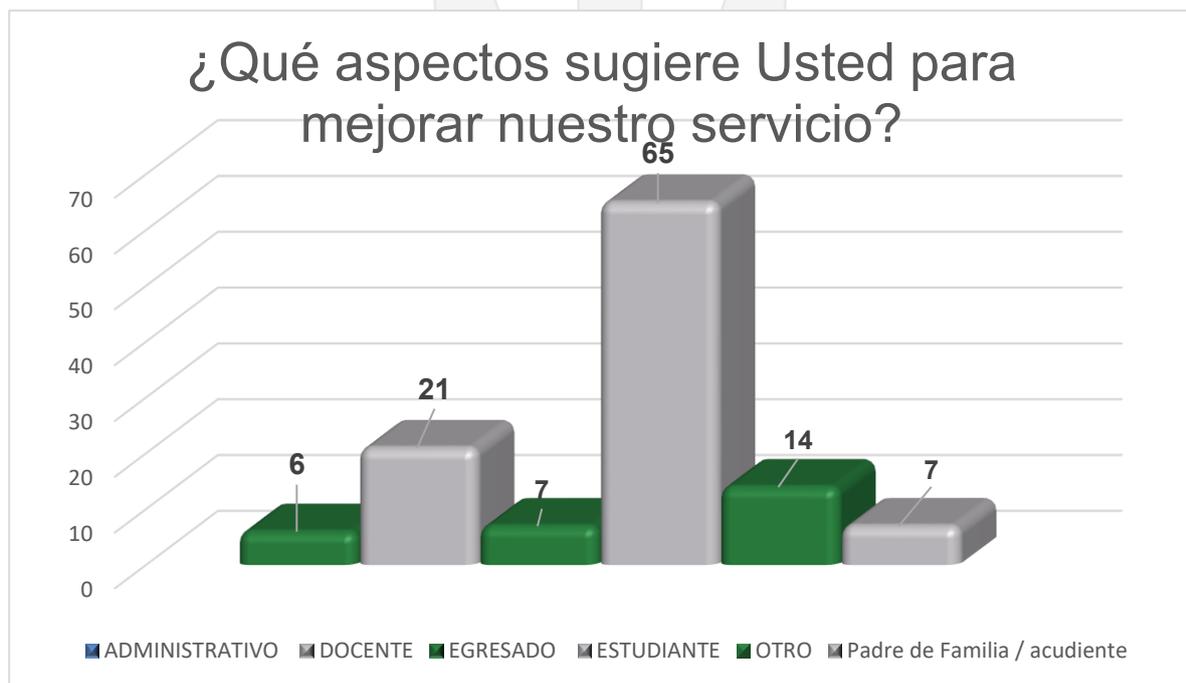


Gráfico10. Aspectos para mejorar
Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado segundo Trimestre vigencia 2025

Oportunidades o aspectos para mejorar:

- Más variedad en las cenas
- Ayudas visuales como elementos de apoyo que faciliten la recordación.
- Espacios más adecuados para las sesiones de psicología
- Todos los estudiantes deben conocer más sobre la importancia de la salud mental y cómo pueden acceder a los servicios de psicología.
- Mejorar los tiempos de entrega de los documentos
- Tener en cuenta lo que está pasando en la ciudad y velar por la salud y bienestar de todos en general que es lo principal creería yo
- Respuesta rápida y publicación de listas de admitidos, fechas de descargar recibos, etcétera
- Que no haya límite sesiones en la atención de psicología.
- Mejorar la actitud y empatía de los funcionarios.
- “Llevo varios años en la institución y la verdad solicitar ayuda/apoyo por los canales impuestos es muy complicado, porque uno no recibe respuesta como estudiante, envié correos de manera formal pidiendo apoyo con temas puntuales, pero recibir ayuda es muy complicado, el área de la institución puede durar más de 1 mes sin dar respuesta, dejan en visto los correos, siempre hay que ir en modo presencial y esperar a que lo atiendan más de 1 hora donde las respuestas son que tratan de sacar de lado el apoyo

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



de la manera más fácil. Sugiero por favor tener en cuenta estas observaciones donde más de 1 estudiante en la institución Superior tiene los mismos problemas”.

- Mejorar la organización del tiempo de cada sesión
- Mejorar la programación para jóvenes que llegan a la U de colegios que no se relaciona con metodologías y representación es técnicas o prácticas.
- La programación de citas con los funcionarios es un poco complicada que sea con 24 horas es algo complicado Acceder.
- Sería bueno que el director de curso nos mantuviera informados, sobre cuando hay que realizar la Autoevaluación.
- Más claridad en la información suministrada
- Enviar información con antelación para facilitar la respuesta oportuna del receptor
- Opciones, mayor claridad en caso de que sea una pregunta que esta solo tenga una respuesta, lo entiendo, pero si la respuesta tiene muchas más salidas darlas
- Respecto al GyM mejorar algunas máquinas y traer más, así como ampliar los espacios para actividad deportiva.
- Claridad y oportunidad para el envío de información a los estudiantes cuando suceden contingencias
- Tienen un WhatsApp que no responde, por ningún lado aparece la lista de admitidos
- La comunicación es horrible la hora a la que actualizan perdí esta nota de comportamiento por no tener la oportunidad de hacer la auto evaluación
- Desarrollo de estrategias para que los estudiantes sean más participativos y critico frente a los modelos pedagógicos propuestos.
- Mas planificación y organización
- Realmente la decana nunca estuvo ningún día en la que la solicitamos para podernos ayudar con una información y luego el otro problema con las entradas para el grado que no dijeron bien cuantas personas se podían ingresar y enviando la información a último momento recordemos que tenemos trabajos y son 15 días hábiles para poder pedir permiso solo hacen confundir
- No se tomaron en cuenta mis opiniones.
- No sabía con quién comunicarme y nunca recibí respuesta
- Que una vez uno realice la solicitud de un trámite, pueda hacer seguimiento online al proceso.
- Dejar de hablar de los egresados, exclusivamente como pertenecientes a las carreras profesionales, desconociendo absolutamente a los exalumnos del bachillerato. Me parece irrespetuoso y excluyente. Antes de la ETITC, estuvo el ITC, sin este no existiría aquella.
- El personal que brinde información conozca bien de los procesos o sepa a quien debe dirigir la solicitud.
- Habilitar línea telefónica para contactar con la dependencia, más celeridad y claridad en los procesos.
- Sugiero una capacitación en estudios previos y los pasos a seguir hasta que se materialice el contrato.
- No contestan oportunamente llamadas ni mensajes, no brindan información apropiada.
- Contestar los correos oportunamente, por parte de los docentes
- Uso de herramientas como WhatsApp para atender al cliente o a aspirantes, a los que no conocen.
- Mejorar la atención e información desde portería hasta la oficina de entrega de documentos.
- “Que la señora de vigilancia de gafas de la recepción creo que se llama Ivone conteste el teléfono porque mientras estuve ahí sentada esperando todo el tiempo se la paso



mirando una novela en el celular, luego .llego una persona a la otra oficina y muy fresca le dijo que ella no iba a responder el teléfono que a ella no le pagaban para eso y no iba hacer el trabajo de otro, me parece un poco deshonesto ya que es una recepcionista, bueno fue lo que ella dijo cuándo ingrese que debía esperar para entregar los documentos pero un poco tosco su forma de hablar tanto al personal como a su compañera de puerta una persona de edad, que merece respeto ni los jefes hacen eso de hablar así como forma gritando deben darle por parte de la institución y la empresa de vigilancia un curso de atención al personal y que conozca las consignas específicas, generales y particulares, sugiero que cuide un poco la forma de vocalización, inculcarle respeto a los mayores, y que levante la bocina para responder el teléfono que varias llamadas si entraron solo miraba y torcía la boca, y fuera que tuviera algo que hacer pero habíamos muy pocos allí esperando el ingreso, el trabajo lo hacia la señora de la puerta porque ella ocupada viendo la "NOVELA" y chateando moderar la atención mejorar en todos los aspectos".

- En múltiples ocasiones me he intentado comunicar telefónicamente con el área ambiental y no ha sido posible, para explicar que nuestro servicio no es solo de residuos electrónicos sino es un servicio integral de múltiples elementos a cero costo , agradezco de ante mano si me pudiesen regalar un número de teléfono la cual pueda explicar este tema quedaría agradecido.
- Es muy deficiente la atención, ya que no hay interacción y hay muchas dudas y así es difícil comprender

FELICITACIONES

De la población que realizó la encuesta de satisfacción del servicio prestado 111 participantes calificaron el servicio prestado como excelente, la participación acumulada entre todos los grupos de interés es del 72%. lo cual puede ser equivalente a felicitaciones por la buena calidad en el servicio prestado, y se manifiesta con diversos comentarios en respuesta a la pregunta; "¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido? (Ver grafica 11)



Gráfico 11. felicitaciones

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

Dentro de las felicitaciones que más se reiteran están la amabilidad y gestión oportuna en las vicerrectorías procesos y dependencias de:

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



Vicerrectoría administrativa y financiera y sus dependencias Contabilidad, Tesorería
Vicerrectoría Académica facultades de mecatrónica. Sistemas, procesos industriales.
Gestion de talento humano, Gestion Documental, Gestión de Informática y telecomunicaciones (mesa de ayuda), Servicio al ciudadano, extensión proyección social, Bienestar universitario.

Conclusiones:

- ✓ La participación general en la realización de la encuesta para el segundo trimestre de la vigencia en curso ha presentado un Incremento de 17% Puntos porcentuales frente a la participación del segundo trimestre de la vigencia 2024.
- ✓ Las oportunidades de mejora están enfocadas en mejorar los tiempos de respuesta.
- ✓ Mejorar la forma en que los funcionarios responden la solicitud en cuanto a amabilidad y trato.
- ✓ Dar respuestas puntuales y dentro de términos a las solicitudes recibidas
- ✓ Establecer lineamientos para dar respuesta mediante correos electrónicos
- ✓ Brindar capacitaciones de los procesos internos a los funcionarios que atienden solicitudes debido a que el usuario percibe la desarticulación entre los procesos internos y el desconocimiento de los funcionarios que brindar información.

Transcribió en informe Profesional de calidad: Anay Pinto Valencia.

10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025, fueron registradas en SIAC 87 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS				
ÁREA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Atencion al ciudadano	2	2	2	6
Biblioteca	0	1	0	1
Bienestar Universitario	1	13	18	32
Bolsa de empleo	2	0	0	2
Centro de Lenguas	1	2	0	3
Extensión y Proyección Social	0	1	2	3
Facultad Electromecánica	1	0	1	2
Facultad Mecánica	1	1	0	2
Facultad Procesos Industriales	0	1	0	1
Facultad Sistemas	2	2	0	4
Gestión IT/Mesa de Ayuda	3	0	2	5
IBTI	0	3	0	3
Rectoría	1	1	0	2
Registro y Control	2	1	0	3
Talento Humano	5	1	1	7
Tesorería	2	0	0	2
Vicerrectoría Académica	0	2	6	8
Vicerrectoría Administrativa y financiera	0	1	0	1
TOTAL	23	32	32	87



11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS

1. La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía cuenta con una oficina ubicada en el primer piso en el costado izquierdo de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, disponible para recibir, radicar, clasificar y tramitar las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias, que los ciudadanos y grupos de valor requieran registrar en alguno de los canales habilitados:
 - a. Un canal telefónico 6013443000 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 las solicitudes de los ciudadanos para su gestión y así puedan recibir una respuesta oportuna.
 - d. Atención presencial para recibir las PQRS de la ciudadanía de forma verbal o mediante documento radicado en la Calle 13 No. 16 – 74 de la ciudad de Bogotá, D.C, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Los festivos no hay servicio.
 - e. Canal chat, a través del cual los grupos de valor y ciudadanía en general reciben la información de manera inmediata.

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

2. Mediante el sistema de Información actual para el recibo y radicación de PQRS 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 y grupos de valor.
3. La publicación de los informes trimestrales, relacionados con el tratamiento de las PQRS 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

Para optimizar la atención y el tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias o acceso a la información interpuestos ante la ETITC por los ciudadanos y grupos de valor, con el fin de ser atendidos por los responsables de los procesos y de las dependencias, así como también, ser de conocimiento por la alta dirección, entre ellos, se propone:

1. La circular 05 de 3 de junio de 2025 - Lineamientos para respuesta y asignación de PQRSD, señala que todas las PQRSD se cargarán con copia a Rectoría y Secretaría General indistintamente del asunto.
2. Mantener constante comunicación con las áreas sobre la actualización de los nuevos trámites y procedimientos.
3. Visualizar diariamente las novedades publicadas en el sitio web para responder oportunamente y con calidad los canales virtuales y presenciales que ofrece la entidad.
4. Recordar semanalmente los lunes, 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.
5. Remitir semanalmente los jueves, mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD que se encuentran ya vencidas en el aplicativo SIAC, adicionalmente a partir de la fecha se enviará copia de estos recordatorios al jefe de área y así tener un mayor seguimiento a estos vencimientos.