



**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

TERCER 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	7
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRS	10
5.6 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE CHAT	11
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	12
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	13
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES	13
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO	13
10. FELICITACIONES	21
11. ATENCION A LOS CANALES DE PQRS	22
12. RECOMENDACIONES	22



SC-CER733050



SI-CER733052



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 julio y el 30 de septiembre 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 julio y el 30 de septiembre 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 julio y el 30 de septiembre de 2021, un total de **260 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 correo electrónico del 49%, seguido página web con un 46% y físico con un porcentaje del 5% del total de la participación.

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



PQRSD POR CANALES DEL TERCER TRIMESTRE DE 2021

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Web	39	66	14	119
Correo Electrónico	63	39	25	127
Físico	5	3	6	14
TOTAL	107	108	45	260

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 julio y el 30 de septiembre de 2021, son: Facultad de Sistemas con el 27% (70), del total de peticiones recibidas, seguida por registro y control con una participación del 15% (38) y el área IBTI, reflejando el 7% (19) del total de las peticiones recibidas.

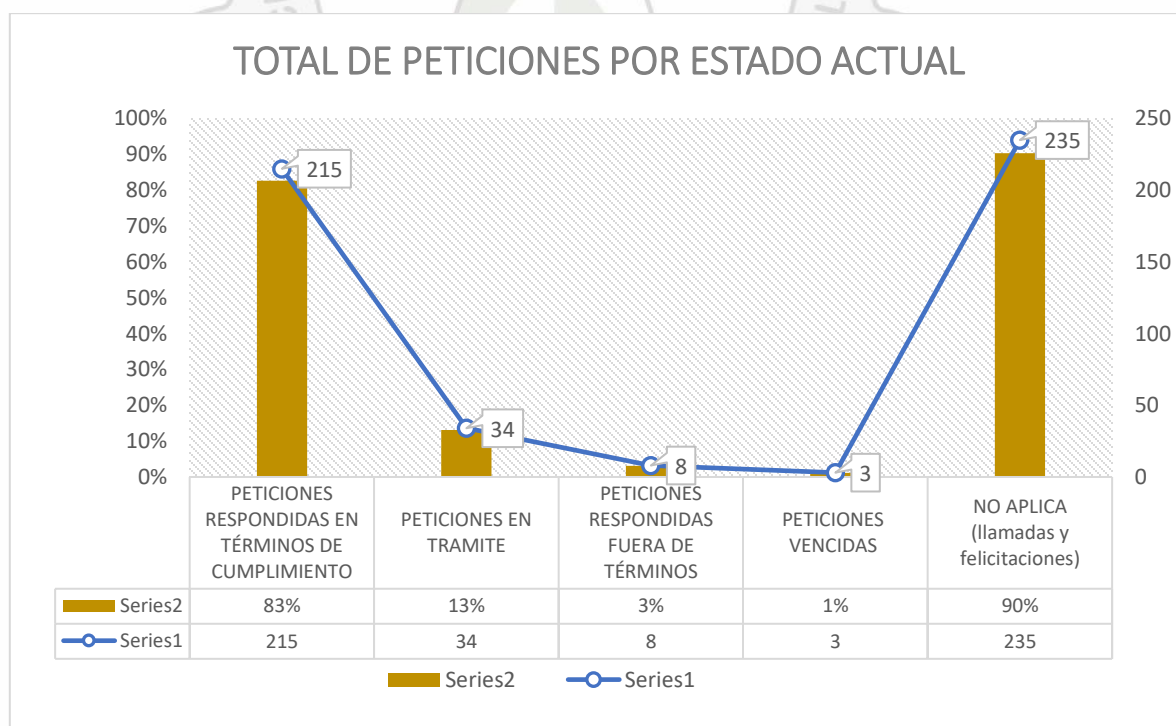
Nota: para el presente trimestre del 1 de julio al 30 de septiembre de 2021, se recibió una PQRSD con el radicado 0433-RC-2021, la cual no registra los datos del remitente ni el destinatario por lo cual no se pudo gestionar.

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	70	67	3	0	0	20	27%
Registro y Control	38	36	2	0	0	6	15%
IBTI	19	17	2	0	0	130	7%
Talento Humano	40	30	9	1	0	1	15%
Vicerrectoría Académica	4	3	1	0	0	2	2%
Tesorería	12	6	1	5	0	3	5%
Facultad Electromecánica	15	10	4	1	0	22	6%
Facultad Procesos	4	3	1	0	0	3	2%
Bienestar Universitario	3	2	1	0	0	0	1%
Rectoría	17	15	1	1	0	0	7%
Facultad Mecatrónica	11	8	3	0	0	12	4%
Gestión IT	3	3	0	0	0	1	1%



DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	NO APLICA (llamadas y felicitaciones)	% DE PARTICIPACION
Gestión Documental	4	1	2	0	1	0	2%
Extensión y Proyección Social	3	3	0	0	0	24	1%
Facultad Mecánica	4	4	0	0	0	8	2%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	3	2	0	0	0	2%
Secretaría General	2	2	0	0	0	0	1%
Planeación	1	0	0	0	1	0	0,4%
Jurídica	1	0	1	0	0	0	0,4%
Gestión Ambiental	1	1	0	0	0	0	0,4%
Biblioteca	1	0	1	0	0	3	0,4%
Talleres y laboratorios	1	1	0	0	0	0	0,4%
El remitente no registró datos impidiendo tramitarla	1	0	0	0	1	0	0,4%
Bolsa de Empleo	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	260	215	34	8	3	235	100%



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

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



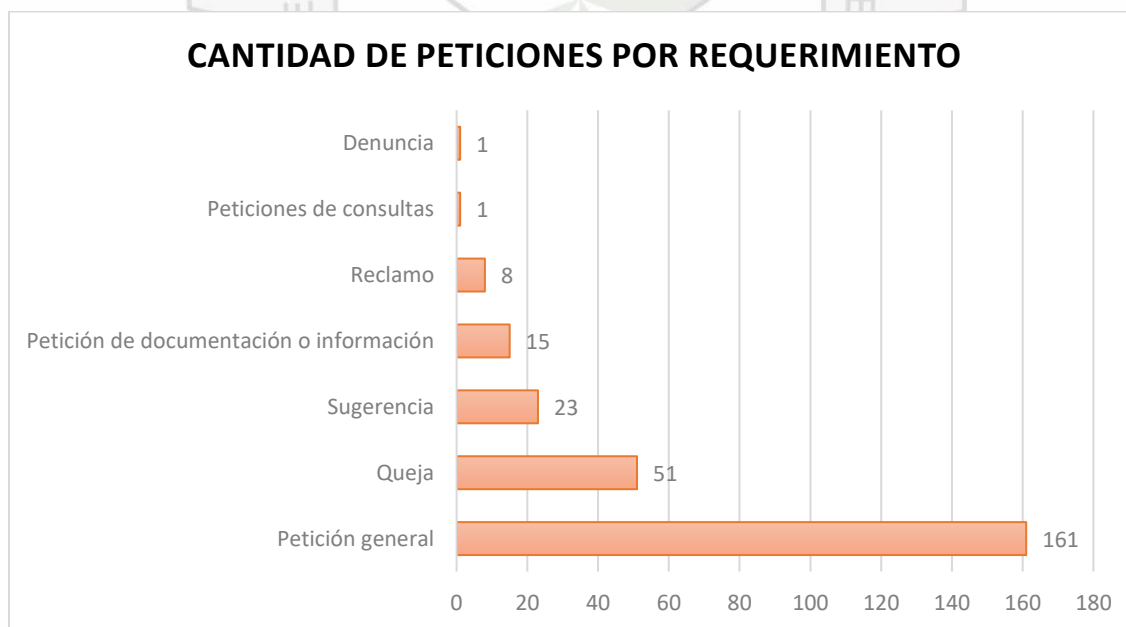
5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el recibidas entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2021, fue “Petición General” con un 62% (161) y “Quejas” con una participación de 20% (51), seguido de sugerencias con el 9% (23), “petición de documentación o información” con 6% (15), Reclamos 3% con (8), petición de consultas 0.4% (1) y finalmente 0.4% con 1 denuncia.

TOTAL, PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL TERCER TRIMESTRE DE 2021

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición general	48	87	26	161
Queja	32	12	7	51
Sugerencia	12	4	7	23
Petición de documentación o información	7	5	3	15
Reclamo	7	0	1	8
Peticiones de consultas	0	0	1	1
Denuncia	1	0	0	1
TOTAL	107	108	45	260

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



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

5.4 INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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



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 julio y el 30 de septiembre de 2021.

QUEJAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL
Rectoría	10
Registro y Control	10
Tesorería	6
Facultad de Mecatrónica	5
Vicerrectoría Académica	3
Facultad Procesos Industriales	2
IBTI	2
Talento Humano	2
Facultad Electromecánica	2
Faculta de Mecánica	2
Gestión IT	2
Vicerrectoría Administrativa	1
Secretaría General	1
Facultad de Sistemas	1
Extensión y Proyección Social	1
Talleres y Laboratorios	1
TOTAL	51

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

De la cantidad total de 51 QUEJAS interpuestas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021; al finalizar el trimestre, el total, 42 fueron respondidas a tiempo, 5 fueron respondida fuera de tiempo y 4 se encuentran en trámite.

RECLAMOS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL
-------------	-------

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



Registro y Control	3
Facultad Electromecánica	2
Rectoría	1
Tesorería	1
Faculta de Mecánica	1
TOTAL	8

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

De la cantidad total de 8 RECLAMOS interpuestos entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2021; al finalizar el trimestre, 7 fueron respondidas a tiempo y una fuera de tiempo.

SUGERENCIAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2021

DEPENDENCIA	TOTAL
IBTI	6
Registro y Control	3
Gestión Documental	2
Extensión y Proyección Social	2
Facultad Electromecánica	2
Tesorería	2
Facultad Procesos Industriales	2
Rectoría	1
Gestión It	1
Facultad Mecatrónica	1
Facultad de Sistemas	1
TOTAL	23

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

De la cantidad total de 23 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2021; al finalizar el trimestre, del total, 20 fueron respondidas a tiempo y 3 se encuentran en trámite.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1 de julio al 30 de septiembre de 2021, del total de 260 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 34 se encuentran en trámite, y 215 fueron respondidas a tiempo, 8 fueron respondidas fuera de tiempo, cumpliendo los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

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



5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRS

A continuación, se presenta la tipificación de los 53 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021, a partir de la diferentes PQRS presentadas por los ciudadanos.

TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE

TIPO DE PETICION	TOTAL
<i>Grado de pregrado y posgrado</i>	1
<i>Certificados y constancias de estudios</i>	0
<i>Reingreso a un programa académico</i>	4
<i>Inscripciones aspirantes a programas de pregrados</i>	4
<i>aplazamiento</i>	6
<i>Certificados ingresos y retenciones</i>	0
<i>Certificado de Ingresos y trámites académicos</i>	3
<i>Contenido del programa académico</i>	2
<i>Correos - mesa de ayuda</i>	0
<i>tramites bachillerato</i>	18
<i>solicitudes no especificas</i>	0
<i>Registro de asignaturas</i>	13
<i>Reclamación nómina</i>	0
<i>Movilidad académica</i>	0
<i>Certificado de notas</i>	2
TOTAL, PETICIONES	53



SC-CER733050



SI-CER733052



5.6 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE CHAT

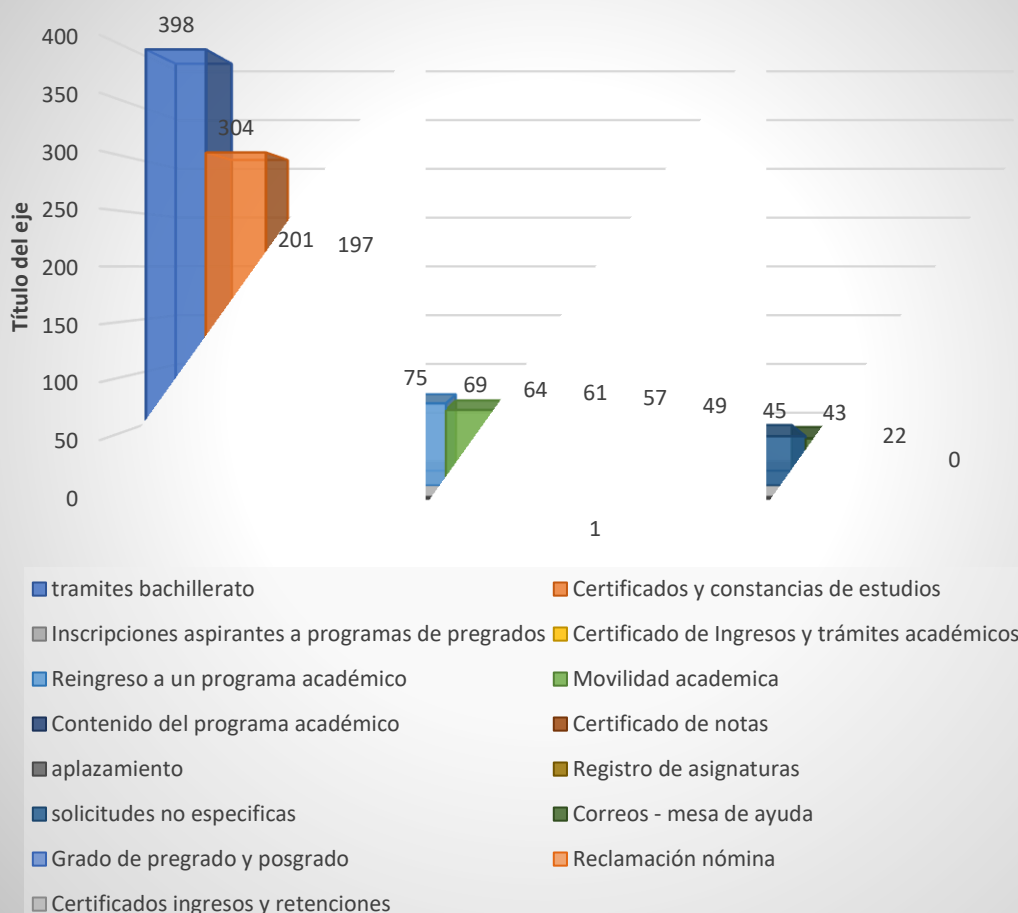
A continuación, se presenta la tipificación de las 1585 consultas gestionados en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021, a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos.

TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE CHAT

TIPO DE PETICION	TOTAL
Certificado de Ingresos y trámites académicos	197
Certificados y constancias de estudios	304
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	201
Correos - mesa de ayuda	43
Reclamación nómina	0
Grado de pregrado y posgrado	22
Reingreso a un programa académico	75
tramites bachillerato	398
Contenido del programa académico	64
Movilidad académica	69
solicitudes no específicas	45
aplazamiento	57
Certificado de notas	61
Registro de asignaturas	49
Certificados ingresos y retenciones	0
TOTAL, PETICIONES	1585



TIPIFICACIÓN DE CONSULTAS - CHAT TERCER TRIMESTRE 2021



6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

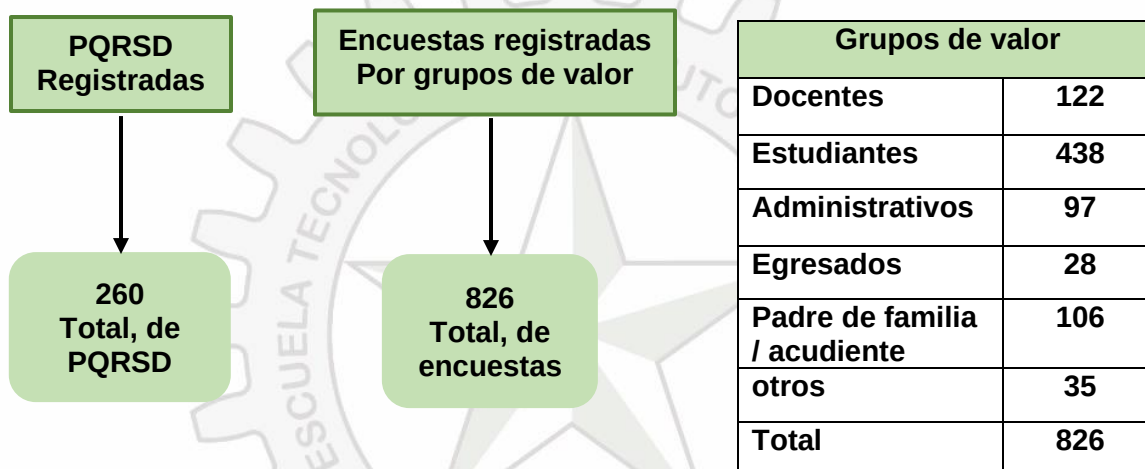
Para el trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021, del total de PQRSD se recibió una con el radicado 0165-RC-2021, se realizó el traslado con el radicado 0623-DE-2021 para realizar su respectivo trámite ante la entidad competente.



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

Para el trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021, 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 las 260 PQRSD registradas, corresponden a las encuestas de evaluación del servicio recibidas de los grupos de valor.

9. 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/agcZlql> 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.

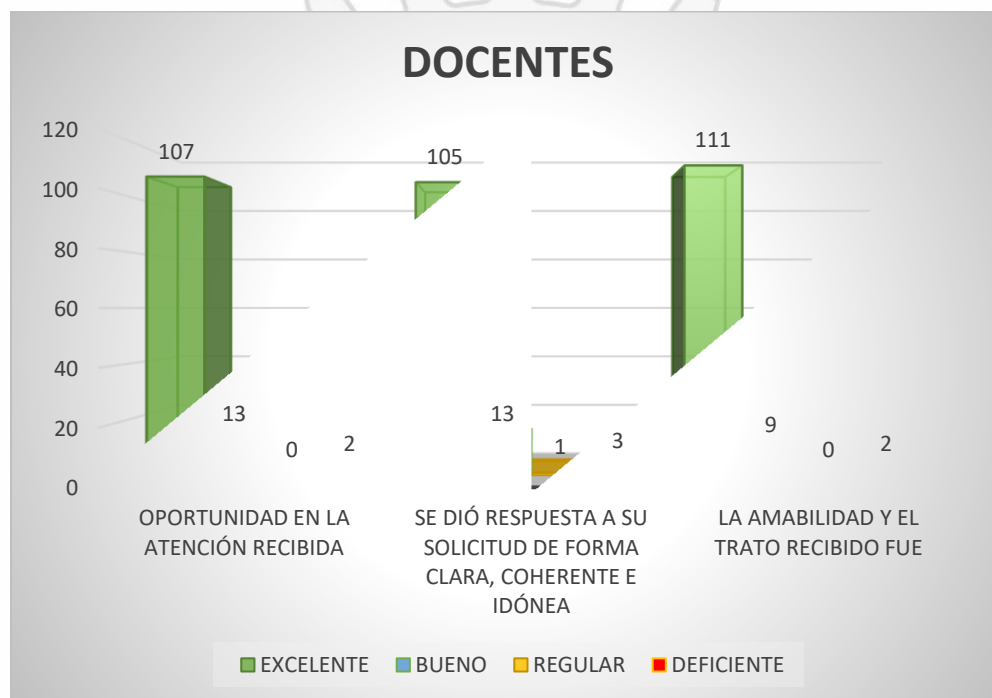
Durante el tercer trimestre de 2021 se diligenciaron 826 encuestas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 122 docentes, 438



estudiantes, 97 administrativos, 28 egresados, 106 padres de familia – acudiente y 35 otros.

De los 122 docentes que evaluaron el servicio, 107 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 13 que era buena y 2 que era deficiente; en cuanto a si se

dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 105 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 13 que era buena, 1 que era regular y 3 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 111 manifestaron que era excelente, 9 que era buena y 2 que era deficiente.



Gráfica 1. Percepción Docentes

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

De los 438 estudiantes que evaluaron el servicio 273 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 106 que era buena, 30 que era regular y 27 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 274 manifestaron que era excelente, 104 que era buena, 24 que era regular y 34 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 318 manifestaron que era excelente, 91 que era buena, 17 que era regular y 12 que era deficiente.

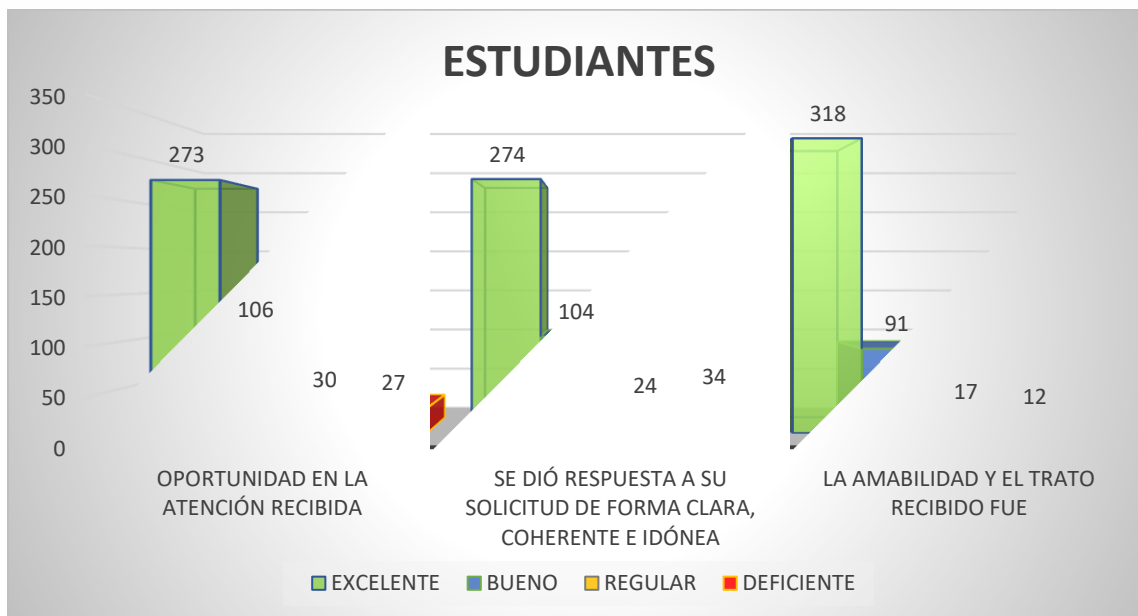
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



Gráfica 2. Percepción Estudiantes.

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

De los 97 administrativos que evaluaron el servicio 91 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 4 que era buena y 2 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 y 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 91 manifestaron que era excelente, 4 que era buena y 2 que era deficiente.

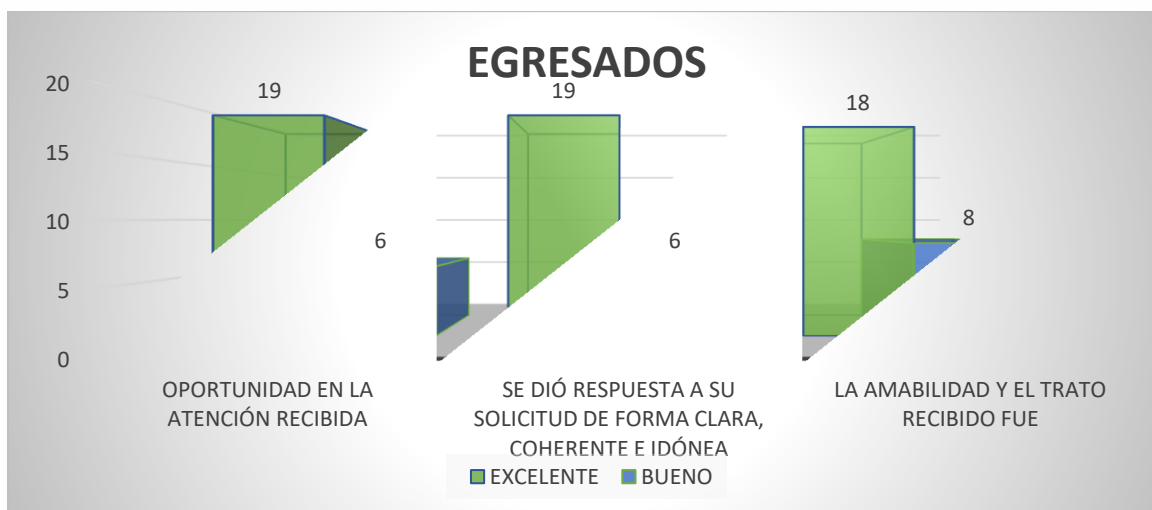




Gráfica 3. Percepción Administrativos

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

De los 28 egresados que evaluaron el servicio 19 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 6 que era buena y 3 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 19 manifestaron que era excelente, 6 que era buena y 3 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 18 manifestaron que era excelente, 8 que era buena y 2 que era deficiente.



Gráfica 4. Percepción Egresados

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

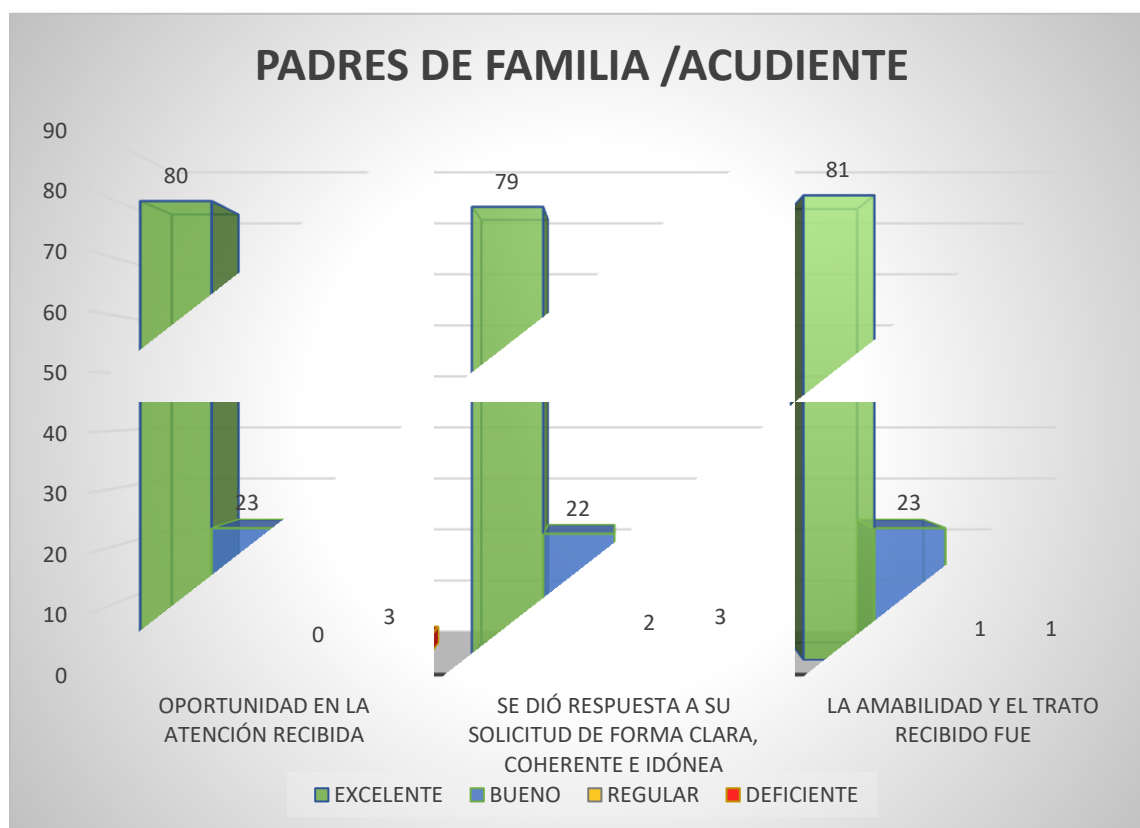
De los 106 padres de familia y/o acudientes que evaluaron el servicio 80 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 23 que era buena y 3 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 79 manifestaron que era excelente, 22 que era buena, 2 que era regular y 3 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 81 manifestaron que era excelente, 23 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente.



SC-CER733050



SI-CER733052



Gráfica 5. Percepción Docentes

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

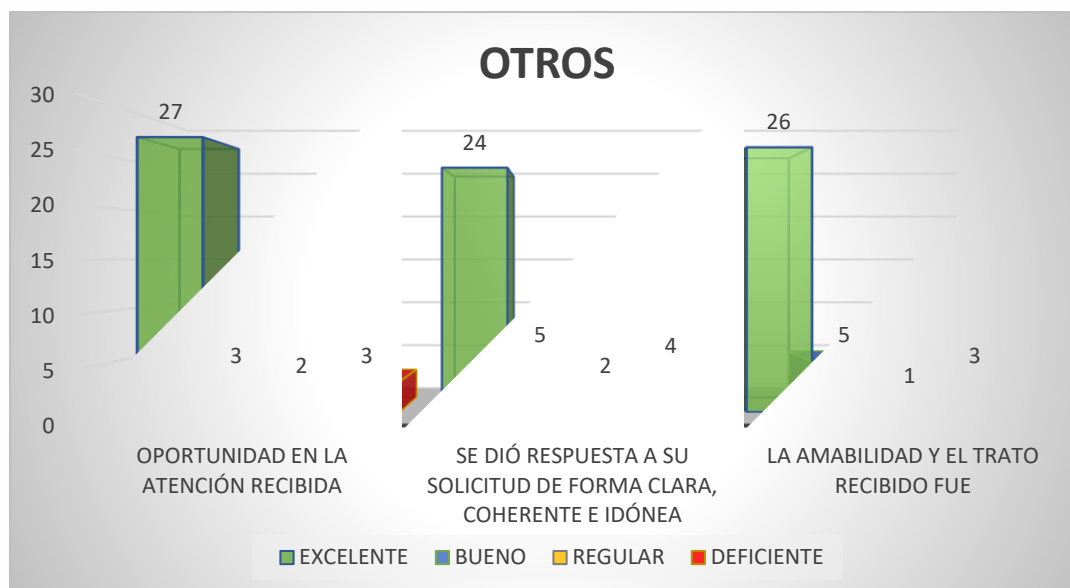
De las 35 evaluaciones realizadas por otras personas externas a la ETITC entre ellos aspirantes, exfuncionarios, empleadores y entidades, que evaluaron el servicio 27 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 3 que era buena, 2 que era regular y 3 que era deficiente; en cuanto así se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 24 manifestaron que era excelente, 5 que era buena, 2 que era regular y 4 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 26 manifestaron que era excelente, 5 que era buena, 1 que era regular y 3 que era deficiente.



SC-CER733050



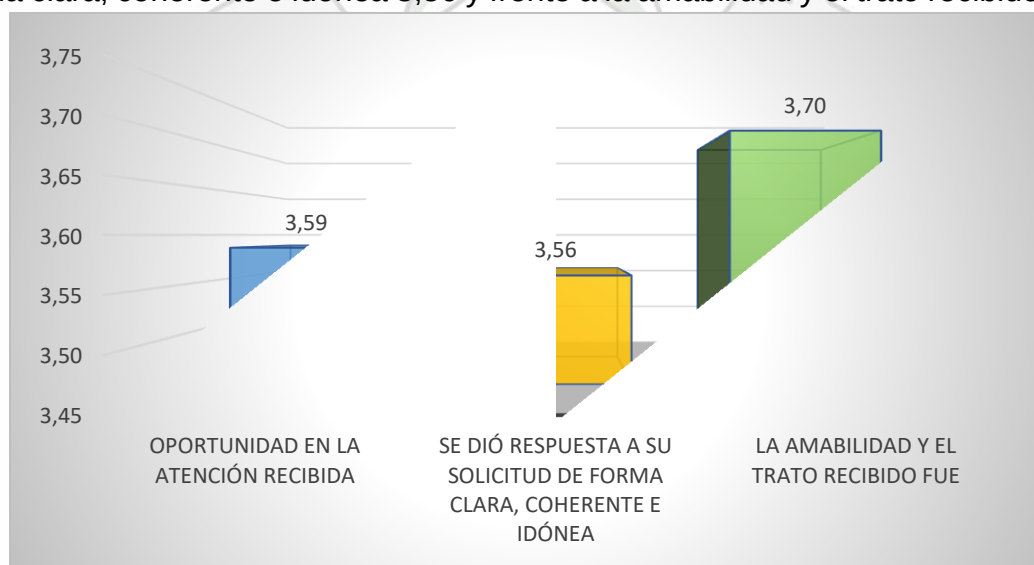
SI-CER733052



Gráfica 6. Percepción Otros grupos de valor

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

Para obtener un promedio se cualificaron las evaluaciones así: Excelente con un puntaje de (4), Bueno con un puntaje de tres (3), Regular con dos (2) y Deficiente con uno (1), teniendo en cuenta lo anterior en términos de la oportunidad en la atención recibida el promedio fue de 3,59 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,56 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,70.



Gráfica 7. Promedio de Evaluación

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

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



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el tercer 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 a 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, la paciencia, la comprensión y la calidad humana de los funcionarios; entregando información completa, oportuna, precisa y clara, lo que permite evidenciar el compromiso, la disposición y excelencia del servicio. Así mismo, el uso de diferentes herramientas como presentaciones, juegos, videos, entre otros, como estrategias en charlas ambientales.

En relación a 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:

- Contar con una línea telefónica en la cual se pueda dar solución tanto a estudiantes como docentes de los PES de forma rápida y eficiente.
- Responder oportunamente todas las solicitudes, ya que a veces cuando se dá respuesta no se puede hacer nada.
- Cuando no se dé inicio a los cursos programados en extensión en la fecha prevista informar con anticipación.
- Contar con personal que conozca muy bien la institución en el área de atención al ciudadano, para que respondan adecuadamente las inquietudes de los ciudadanos y se evite el escalamiento y demora en las respuestas.

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



SC-CER733050



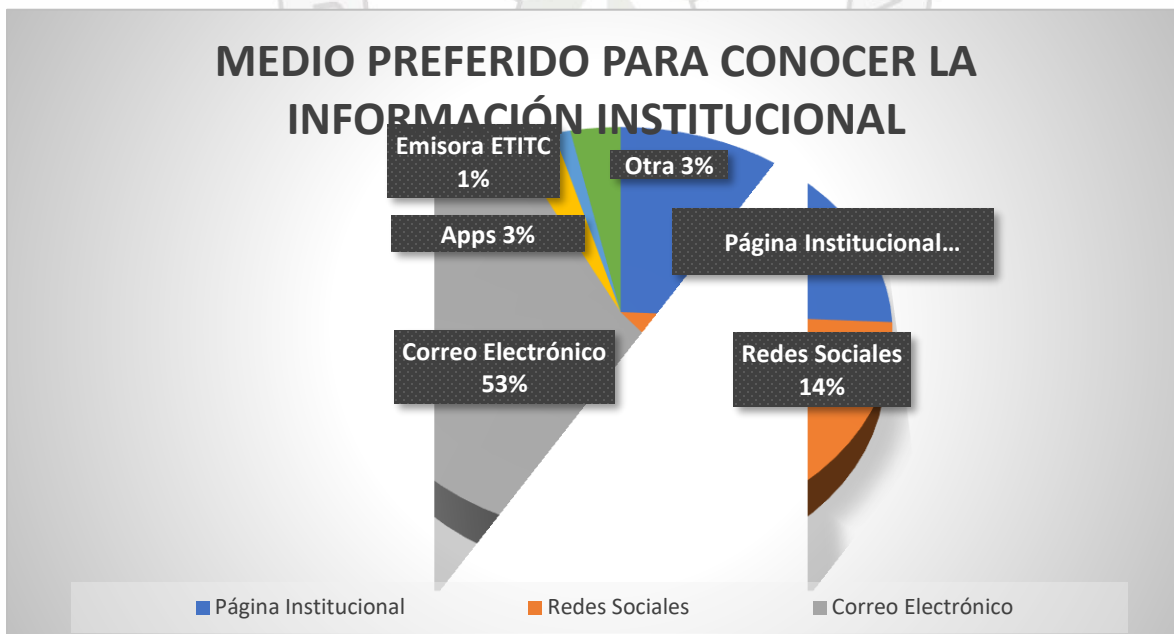
SI-CER733052



- Tener claridad por parte de las decanaturas el procedimiento que deben adelantar los estudiantes, cuando se requiera la expedición de las certificaciones de los cursos realizados tales como “Automatización”.
- Programar e informar con anticipación a los estudiantes la realización de los simulacros de las pruebas saber, ya que se avisa sobre el tiempo; que se vea la organización y logística.
- Definir un canal a través del cual los estudiantes se puedan comunicar cuando se requiere préstamo de equipos, ya que actualmente es muy demorado (fin de semestre) o no se da respuesta.
- Entregar oportunamente los desprendibles de pago ya que actualmente se demoran mucho y si se realiza la solicitud en particular, nunca es respondida.

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

Durante este período los medios sugeridos por los usuarios, son: El correo electrónico con un 53%, la página institucional con un 26%, las redes sociales con un 14%, las apps de mensajería instantánea con un 3%, la emisora con un 1% y otras opciones donde consideran otras plataformas tales como gnosoft y WhatsApp el 3%.



Gráfica 8. Medio preferido para conocer la información institucional

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



SC-CER733050



SI-CER733052



10.FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021, se recibieron 350 registros discriminados así:

FELICITACIONES

ÁREA	TOTAL
IBTI	69
Facultad Procesos	50
Tesorería	41
Talento Humano	26
Gestión Documental	21
Extensión y Proyección Social	18
Facultad Electromecánica	17
Vicerrectoría Académica	16
Centro de Lenguas	13
Rectoría	11
Gestión IT	10
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10
Vicerrectoría Investigación	8
Registro y Control	7
Facultad Mecatrónica	6
Contabilidad	5
Facultad de Sistemas	4
Facultad Mecánica	4
Talleres y Laboratorios	4
Planeación	3
Especializaciones	2
Presupuesto	2
Bolsa de Empleo	1
Bienestar Universitario	1
Jurídica	1
TOTAL	350



SC-CER733050



SI-CER733052



11. ATENCION A LOS CANALES DE PQRS

1. Mediante del 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.
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.
 - 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.
3. Actualmente se encuentran publicados los informes mensuales y trimestrales, relacionados con el tratamiento de las PQRS presentadas por la ciudadanía ante la ETITC 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

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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050

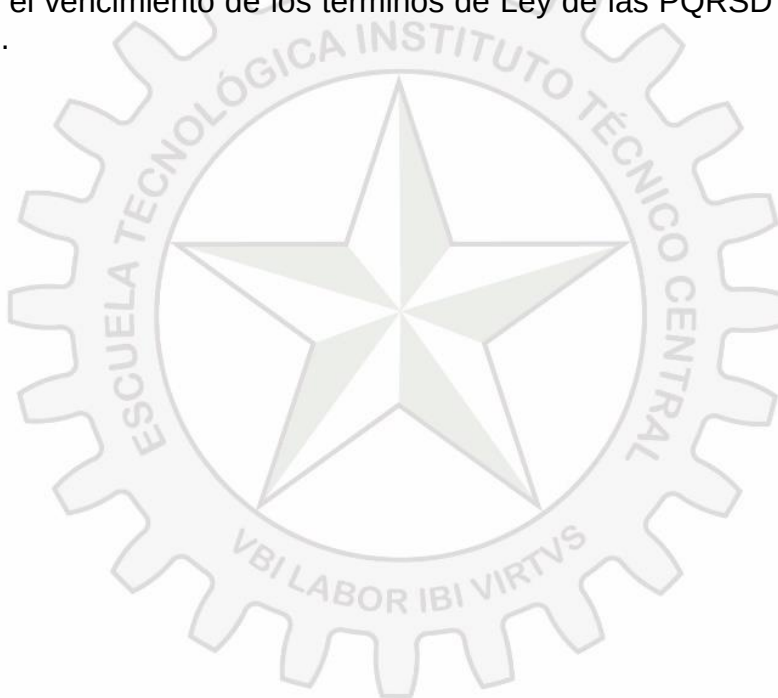


SI-CER733052



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. Socializar los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información, con el fin de estimular su uso.
2. Informar semanalmente a las áreas las PQRSD a vencer evitando vencimientos e incumplimientos.
3. Se recomienda tener presente las notificaciones y recordatorios que se envían desde el aplicativo SIAC, para cada una de las áreas con lo cual se evitara el vencimiento de los términos de Ley de las PQRSD recibidas o en trámite.



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