

**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

TERCER TRIMESTRE DE 2023

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

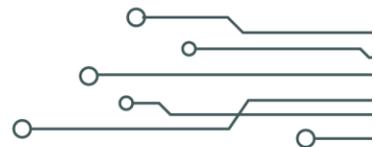


TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO	4
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	9
5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT	10
5.7 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SEDE TINTAL	12
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	12
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	12
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES	13
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO	13
10. FELICITACIONES	19
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD	20
12. RECOMENDACIONES	21



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. Se 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 2023.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el Sistema de Información “SIAC”, posteriormente, se verificó el tratamiento dado a las peticiones en la ejecución del trámite realizado a 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 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 periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2023.



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 julio y el 30 de septiembre 2023, un total de **167 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

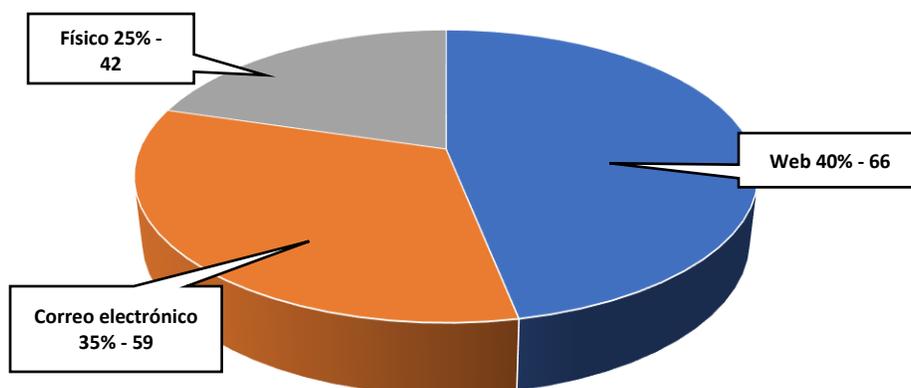
La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dispone de diferentes canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que los ciudadanos presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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 a través del canal web con el 40%, seguido del correo electrónico con un 35% y el canal físico con un porcentaje del 25% del total de la participación.



PQRSD POR CANALES DEL TERCER TRIMESTRE DE 2023				
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Web	18	34	14	66
Correo Electrónico	23	26	10	59
Físico	9	20	13	42
TOTAL	50	80	37	167

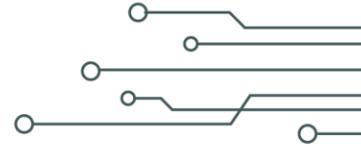
CANTIDAD DE PETICIONES POR CANALES



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 julio y el 30 de septiembre de 2023, son: Facultad de Sistemas con el 34% (57), del total de peticiones recibidas, seguido de Registro y Control con una participación del 14% (23), y el área de IBTI reflejando el 10% (16) del total de las peticiones recibidas.

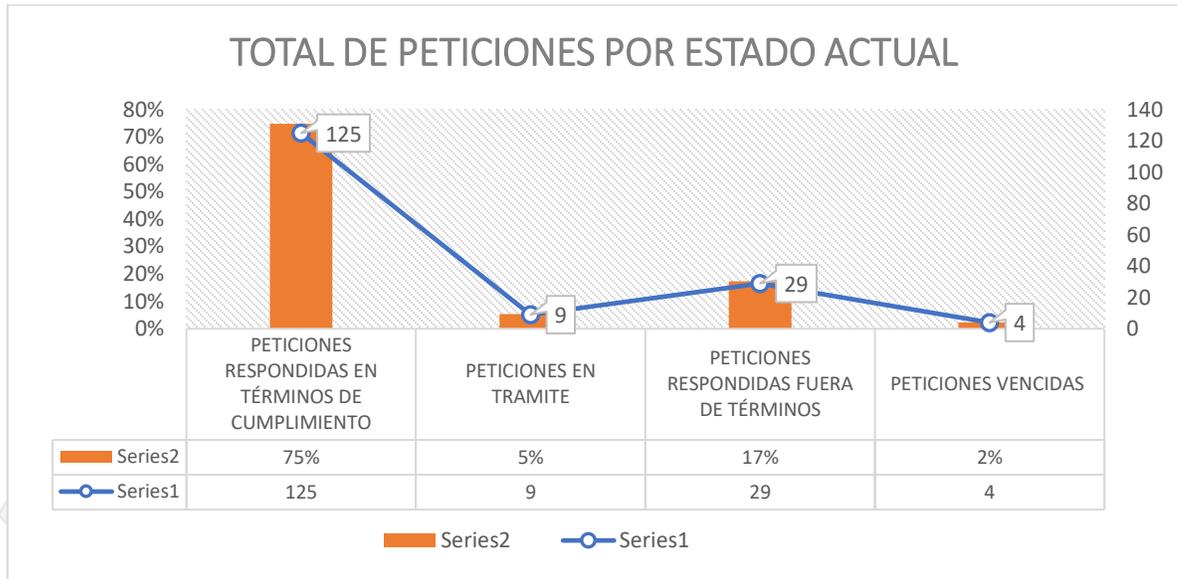


PETICIONES POR DEPENDENCIA CON TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	N/A COMO PQRS			% DE PARTICIPACION
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Almacén General	0	0	0	0	0	2	0	0	0%
Asuntos Disciplinarios	1	1	0	0	0	0	0	0	1%
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	6	0	0	0%
Biblioteca	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Bienestar Universitario	6	6	0	0	0	31	10	15	4%
Bolsa de Empleo	1	1	0	0	0	30	3	13	1%
Centro De Extensión y Proyección Social	2	2	0	0	0	11	8	6	1%
Centro de Lenguas	0	0	0	0	0	1	2	0	0%
Contabilidad	0	0	0	0	0	3	2	0	0%
Enfermería	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Especializaciones	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
Facultad de Sistemas	57	50	1	6	0	25	1	43	34%
Facultad Electromecánica	1	1	0	0	0	22	9	32	1%
Facultad Mecánica	2	2	0	0	0	4	1	9	1%
Facultad Mecatrónica	4	4	0	0	0	21	2	26	2%
Facultad Procesos	3	3	0	0	0	5	5	6	2%
Gestión Ambiental	1	0	0	0	1	1	0	0	1%
Gestión Documental	0	0	0	0	0	0	2	0	0%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	4	3	1	0	0	4	32	11	2%
IBTI	16	12	1	3	0	185	4	103	10%
Internacionalización	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Jurídica	2	1	0	1	0	7	2	0	1%
Jurídica - contratación	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Planeación-Seguridad digital	1	0	0	1	0	0	2	0	1%
Rectoría	4	4	0	0	0	5	1	0	2%
Registro y Control	23	12	2	6	3	183	9	119	14%
Secretaría General	9	1	1	7	0	0	0	1	5%
Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Talento Humano	10	5	0	5	0	18	9	0	6%
Talleres y laboratorios	0	0	0	0	0	1	1	0	0%
Tesorería	9	8	1	0	0	63	25	37	5%
Vicerrectoría Académica	6	4	2	0	0	59	7	107	4%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	5	5	0	0	0	4	3	2	3%
Vicerrectoría de Investigación	0	0	0	0	0	0	1	0	0%
TOTAL	167	125	9	29	4	693	141	532	100%

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

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



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

5.3 SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

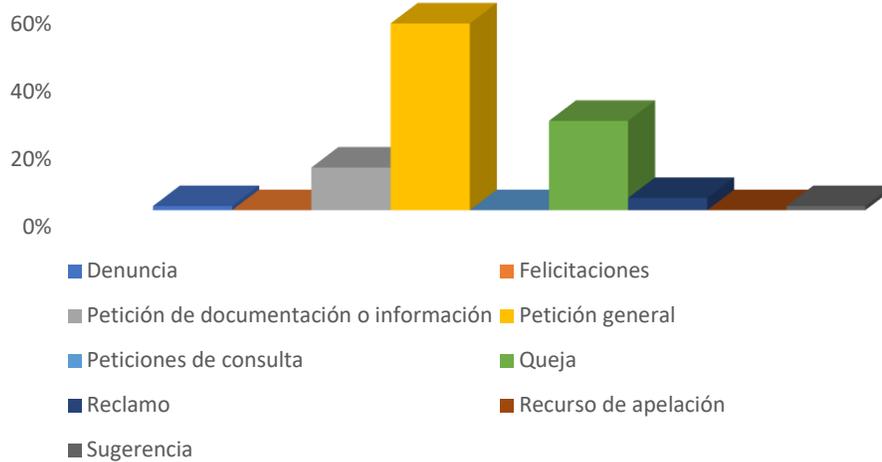
El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2023, fue Petición General con un 55% (92); Quejas con el 26% (44); Petición de documentación o información con 13% (21); Reclamo con una participación de 4% (6); Seguido de Sugerencias con 1% equivalente a (2); y finalizando con Denuncia 1% con un equivalente de (2).

TOTAL, PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL TERCER TRIMESTRE DE 2023				
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Denuncia	0	1	1	2
Petición de documentación o información	5	10	6	21
Petición general	28	42	22	92
Peticiones de consulta	0	0	0	0
Queja	14	25	5	44
Reclamo	3	2	1	6
Recurso de apelación	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	2	2
TOTAL	50	80	37	167

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



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, reclamos, denuncias y sugerencias presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2023.

QUEJAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	2	1	0	3
Bolsa de Empleo	1	0	0	1
Extensión y Proyección Social	0	1	0	1
Facultad Mecánica	1	1	0	2
Facultad Mecatrónica	1	0	0	1
Facultad Procesos	0	1	0	1
Facultad Sistemas	0	1	3	4
Gestión IT	0	2	1	3
IBTI	2	3	1	6
Rectoría	1	1	0	2
Registro y Control	6	5	0	11
Tesorería	0	7	0	7
Vicerrectoría Académica	0	2	0	2
TOTAL	14	25	5	44

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



De la cantidad total de 44 QUEJAS interpuestas entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2023; al finalizar el trimestre, 36 fueron respondidas a tiempo, 5 se encuentran en trámite y 3 se respondieron fuera de término.

RECLAMOS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	1	0	0	1
Facultad Sistemas	0	0	1	1
IBTI	1	0	0	1
Registro y Control	1	1	0	2
Tesorería	0	1	0	1
TOTAL	3	2	1	6

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

De la cantidad total de 6 RECLAMOS 1° de julio y el 30 de septiembre 2023; al finalizar el trimestre 5 fueron respondidos a tiempo y 1 se respondió fuera de términos.

SUGERENCIAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2023				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Extensión y Proyección Social	0	0	1	1
IBTI	0	0	1	1
TOTAL	0	0	2	2

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

De la cantidad total de 2 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2023; al finalizar el trimestre, del total: 2 fueron respondidas a tiempo.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1° de julio y el 30 de septiembre 2023, del total de 167 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 9 se encuentran en trámite, y 125 fueron respondidas a tiempo, 29 peticiones respondidas fuera de tiempo y 4 vencidas sin respuesta, en atención a los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de septiembre de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

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 julio y el 30 de septiembre 2023, a partir de las diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

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



TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRS

TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
Aplazamiento	7
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	3
Certificados ingresos y retenciones	1
Certificados y constancias de estudios	5
Contenido del programa académico	0
Correos - mesa de ayuda	2
Grado de pregrado y posgrado	44
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	0
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	3
Reingreso a un programa académico	1
Trámites Bachillerato	16
TOTAL, PETICIONES	82

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

5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 532 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2023.

REGISTRO DE CHAT MENSUAL POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	TOTAL CHAT
Bienestar Universitario	15
Bolsa Empleo	13
Especializaciones	2
Facultad de Mecatrónica	26
Facultad de Sistemas	43
Facultad Electromecánica	32
Facultad Mecánica	9
Facultad Procesos Industriales	6
Gestión IT-mesa de ayuda	11
IBTI	103

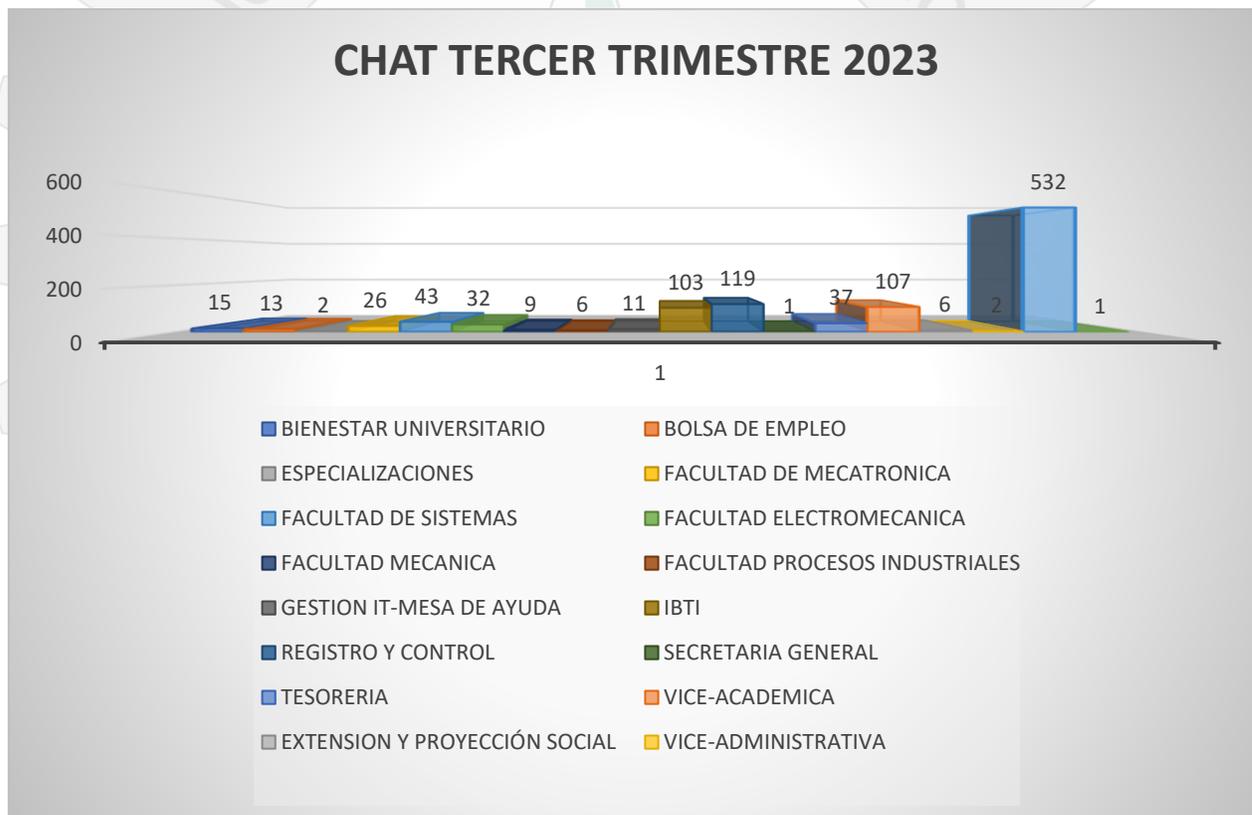
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



DEPENDENCIA	TOTAL CHAT
Registro Y Control	119
Secretaria General	1
Tesorería	37
Vicerrectoría Académica	107
Extensión y Proyección Social	6
Vicerrectoría Administrativa	2
TOTAL	532

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

*Una solicitud no específica es la atención a un usuario mediante el chat que no representa ninguna petición de información, sin embargo, se cuenta como gestión de atención al ciudadano.

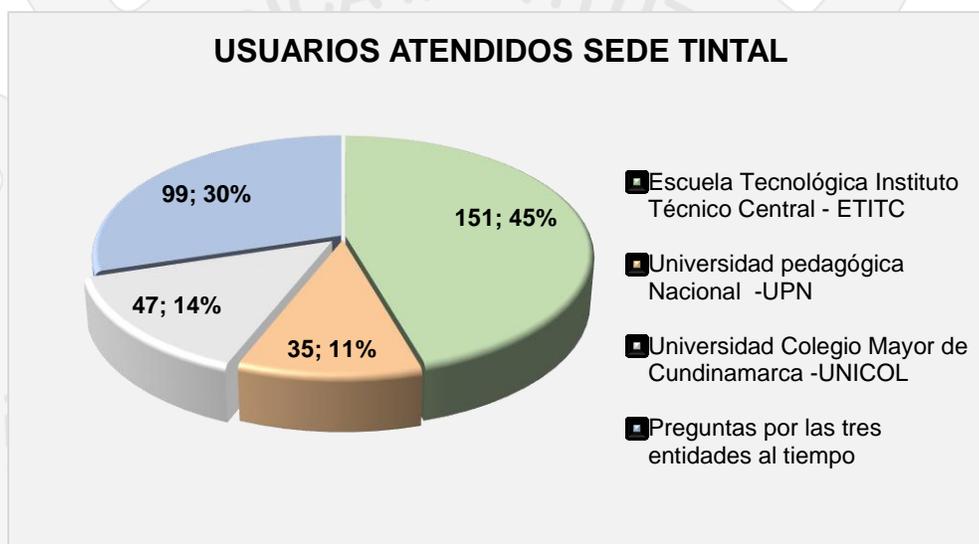


Fuente: Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía



5.7 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SEDE TINTAL.

ENTIDADES	USUARIOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central - ETITC	151	45%
Universidad Pedagógica Nacional - UPN	35	11%
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca - UNICOL	47	14%
Consultas por las tres entidades simultáneamente	99	30%
TOTAL	332	100%



Fuente: Atención Ventanilla Sede Tintal

6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

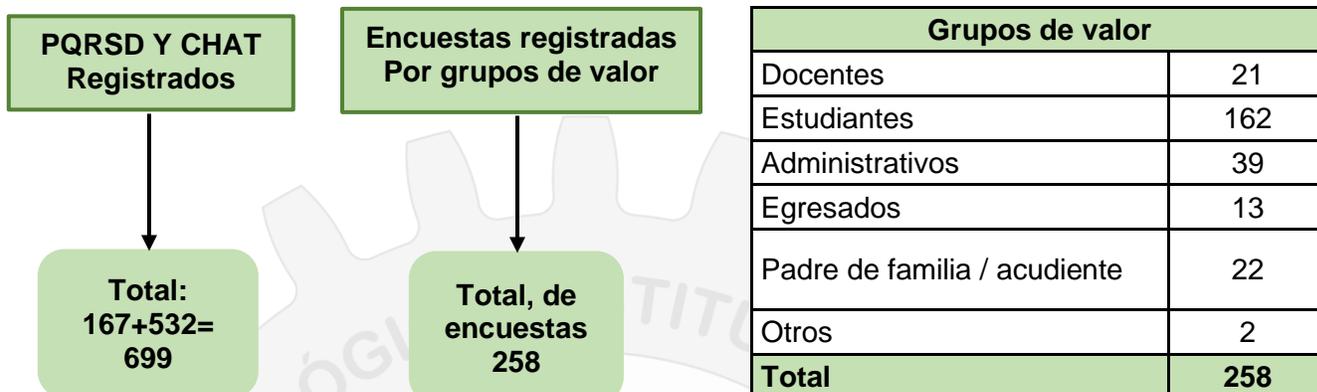
Para el trimestre comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre 2023, del total de PQRSD recibidas, los radicados 0341-RC-2023, 034-RC-2023, 0360-RC-2023, 0366-RC-2023, 0368-RC-2023, 0395-RC-2023 y 0476-RC-2023 se trasladaron por competencia a la respectiva entidad.

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

Para el trimestre comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre 2023, 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 258 encuestas de evaluación del servicio.

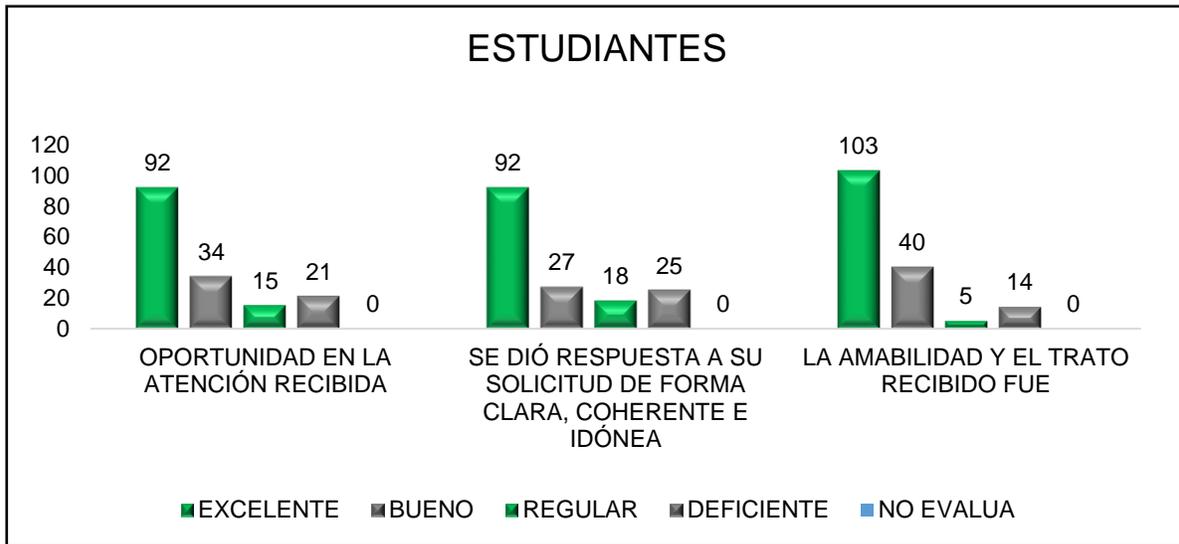
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO

Para la ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL (ETITC) es muy importante conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, por lo cual se realiza una encuesta que se encuentra en el enlace <https://forms.office.com> mediante la cual se realiza la evaluación de la percepción de las partes interesadas la cual se convierte en insumo de entrada para la mejora continua de los sistemas integrados de gestión.

Para el tercer trimestre de la vigencia 2023 se gestionaron en total 258 encuestas de satisfacción del servicio prestado, y los grupos de interés que realizaron la evaluación fueron 162 estudiantes. 21 docentes. 13 egresados. 39 administrativos. 11 Padres de familia y/o acudientes. 11 en la clasificación de otros y 2 usuario sin clasificar.

Estudiantes:

Es de destacar que de los 162 estudiantes que realizaron la evaluación durante el III trimestre de la vigencia, 92 indicaron que la **oportunidad en el servicio** fue excelente 34 buena, 15 regular y 21 deficiente. En cuanto a la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 92 respondieron con excelente 27 con buena 18 regular y 18 como deficiente. La respuesta para la pregunta **“la amabilidad en el trato recibido”** 103 respondieron con excelente, 40 con bueno, 5 con regular, 14 con deficiente.



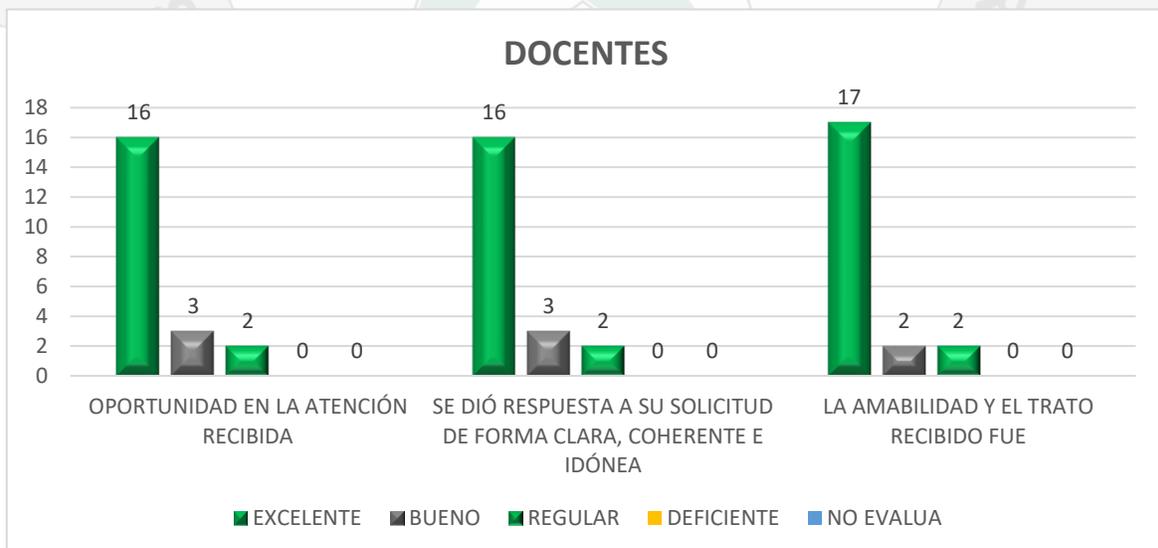
Gráfica 1. Percepción Estudiantes

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

Docentes:

21 docentes participaron en la medición de la calidad del servicio durante el tercer trimestre y respondieron la encuesta de la siguiente manera, **oportunidad** 16 respondieron cómo excelente, 3 como bueno, 2 Regular.

En las respuestas recibidas para la pregunta **“se dio respuesta a la solicitud”** 16 respondieron como excelente, 3 con bueno. 2 regular. Con respecto a la **pregunta “la amabilidad y trato en la atención”** 17 calificaron como excelente. 2 con bueno y 2 regular.



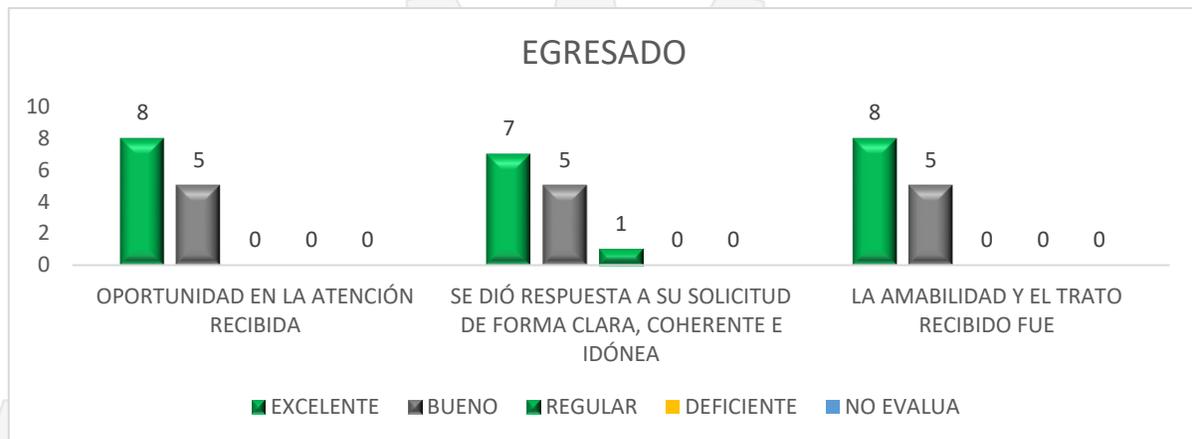
Gráfica 2. Percepción Docentes

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



EGRESADOS:

En la medición del nivel de percepción participaron 13 egresados los cuales respondieron de la siguiente manera en la **oportunidad del servicio** 8 lo calificaron como excelente. 5 con bueno. en cuanto a si **“se dio respuesta a la solicitud”** 7 respondieron con excelente, 5 con bueno, 1 con regular. En la pregunta **“la amabilidad en el trato”** 8 egresado respondieron como excelente y 5 respondieron que la atención fue buena.

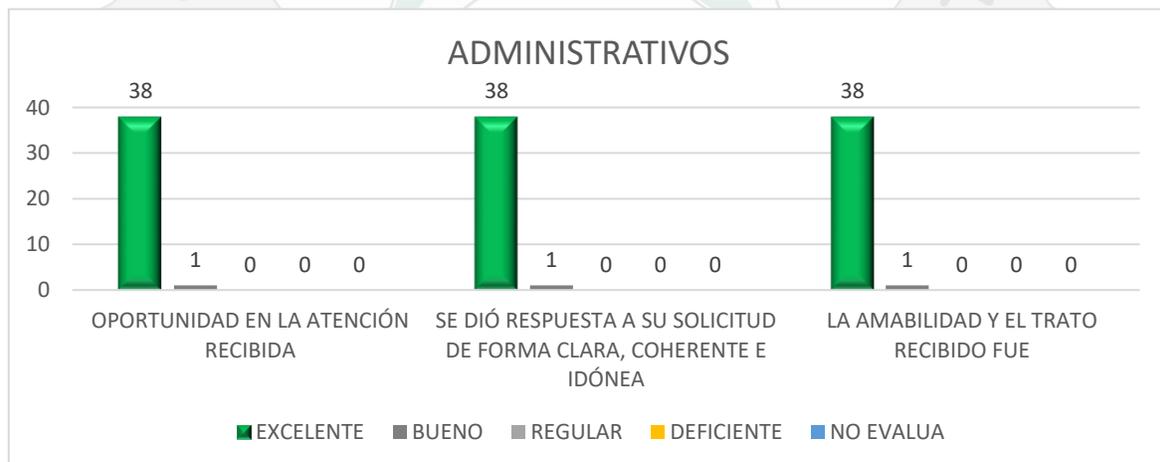


Gráfica 2. Percepción Egresados

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

ADMINISTRATIVOS:

En cuanto a la participación del personal administrativo en la evaluación de la percepción los resultados obtenidos fueron los siguientes, **oportunidad en la atención** 38 la calificaron como excelente. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 38 respondieron como excelente. En cuanto a la respuesta. “la amabilidad y el trato recibido fue” los 38 funcionarios administrativos respondieron como excelente.

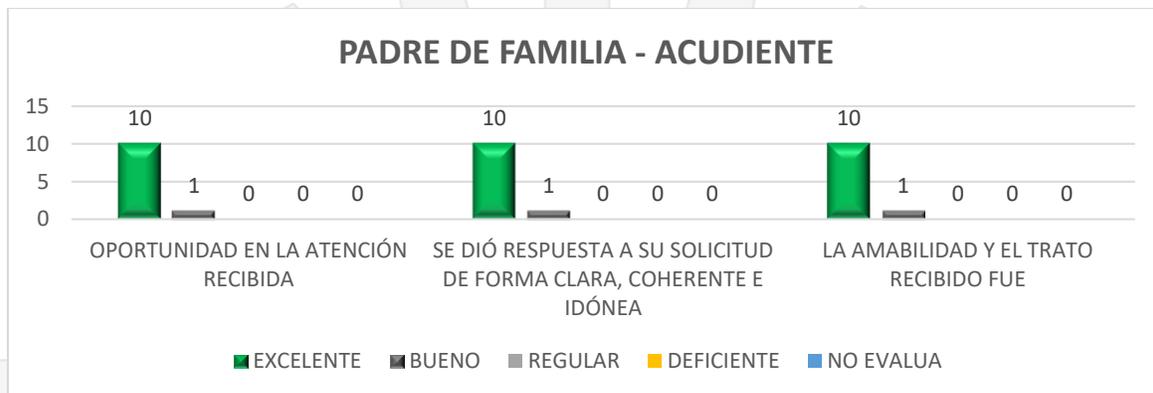


Gráfica 4. Percepción Administrativos

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

PADRES DE FAMILIA:

En la percepción de la parte interesada en mención anteriormente la participación obtenida fue la siguiente: en la “**oportunidad en la atención en la atención recibida**” 10 manifestaron que fue excelente y 1 buena. En la pregunta “**se dio respuesta a su solicitud**” 10 calificaron como excelente y 1 como bueno. **En evaluación de la amabilidad** los 10 padres de familia que participaron en la encuesta calificaron la amabilidad como excelente y 1 como buena.



Gráfica5. Percepciones padres de familia

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

OTROS

Dentro de los usuarios identificados como otros se recibieron las siguientes respuestas a las preguntas la “**oportunidad en la atención recibida**” 8 calificaron el servicio como Excelente y 2 como buena. pregunta “**se dio respuesta a su solicitud**” 8 calificaron la pregunta como excelente. 2 como buena. En la respuesta de **amabilidad** 8 usuarios respondieron que la amabilidad recibida fue excelente. 1 buena y 1 regular.



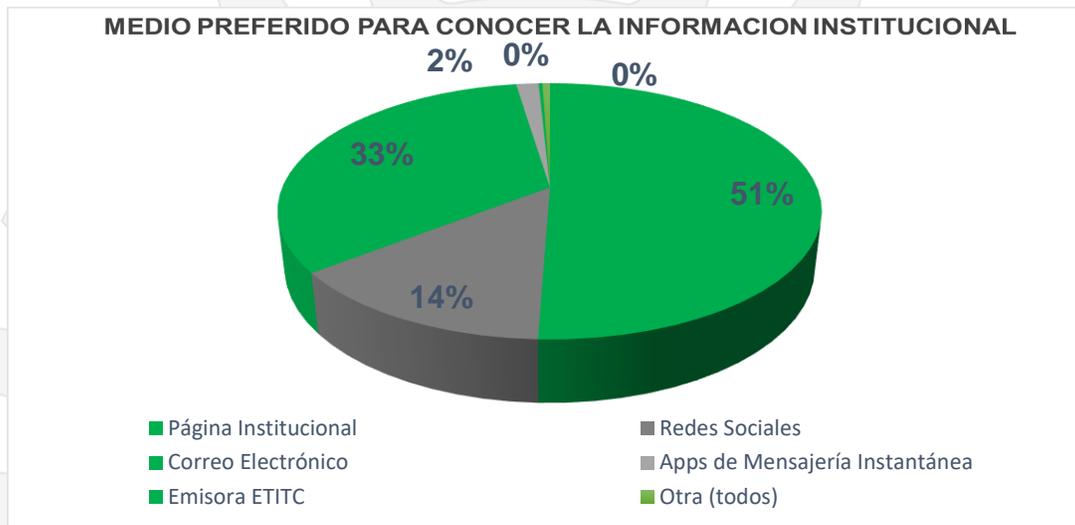
Gráfica5. Percepción Administrativos

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



MEDIO PREFERIDO PARA CONOCER LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Como se puede evidenciar en la siguiente gráfica el medio preferido por los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto técnico central (ETITC) para conocer la información de su interés es el correo electrónico con un uso ponderado del 51%, seguido por la página institucional con un 33% de preferencia en tercer lugar encontramos las redes sociales, aunque no mencionan una específica estas cuentan con un 14% de preferencia, en cuanto a otras se identificó una preferencia del 2% y por último tenemos la Emisora y otros con una participación inferior al 1% de preferencia.

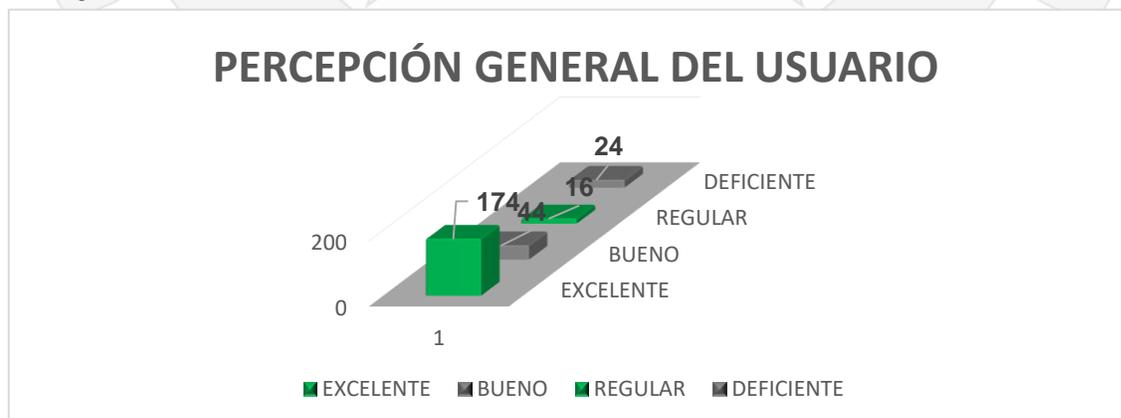


Gráfica6. Medio preferido

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

PERCEPCIÓN GENERAL DEL USUARIO

En la información obtenida en la encuesta la percepción final del usuario es excelente en un 67%, buena en un 17%, deficiente en un 9% y el 6% de los usuarios consideran que es regular.



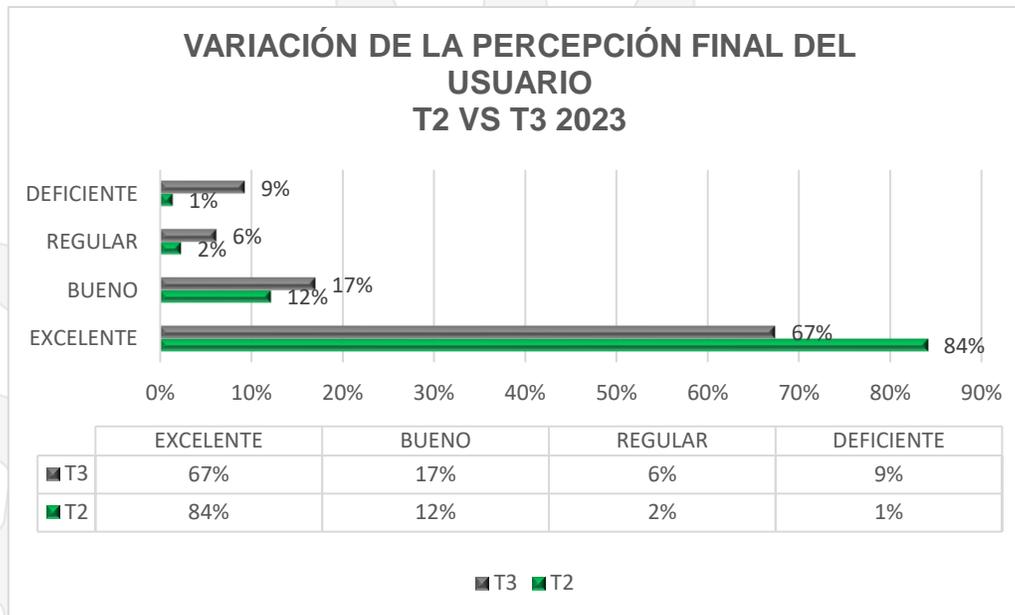
Gráfica6. Percepción general del usuario

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



VARIACIÓN DE LA PERCEPCIÓN FINAL DEL USUARIO T2 VS T3 2023

Realizada la comparación de los datos obtenidos en el tercer trimestre VS los datos del segundo trimestre de la vigencia en curso, se evidencia que la percepción cambio en un porcentaje considerable, debido a que la calificación de excelente disminuyo en el 17% en tal sentido las calificaciones de deficiente aumento en un 8%, la de bueno en un 5% y regular en un 4%.



Conclusiones:

De las 24 solicitudes clasificadas como quejas 21 fueron presentadas por estudiantes, de las cuales 5 son relacionadas con reliquidación de matrícula, recibos de pago, 3 con quejas a docentes. 2 relacionadas con el proceso de registro y control. 11 relacionadas con solicitudes de certificación, solicitudes de información varia, corrección de recibos, restablecer contraseñas. 2 por padres de familia relacionadas con uso de la plataforma y certificado de costos académicos, 1 presentada por un docente relacionado con comunicaciones.



10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 2023, fueron registradas en SIAC 141 felicitaciones, discriminadas así:

REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

FELICITACIONES				
ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Almacén				0
Biblioteca				0
Bienestar Universitario	1	5	4	10
Bolsa de Empleo		1	2	3
Centro de Lenguas			2	2
Contabilidad	1		1	2
Extensión y Proyección Social	1	6	1	8
Facultad Electromecánica		8	1	9
Facultad mecánica			1	1
Facultad Mecatrónica	1	1		2
Facultad Procesos	1	1	3	5
Facultad Sistemas		1		1
Gestión Documental			2	2
Gestión IT	5	19	8	32
IBTI		4		4
Jurídica		2		2
Rectoría	1			1
Registro y Control	1	5	3	9
Secretaría General				0
Seguridad Digital		2		2
Talento Humano	2	3	4	9
Talleres y laboratorios		1		1
Tesorería	1	21	3	25
Vicerrectoría Académica		6	1	7
Vicerrectoría Administrativa y financiera		3		3
Vicerrectoría de investigación		1		1
TOTAL	15	90	36	141

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



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 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 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 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,
 - 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 am a 5:00 pm jornada continua.

2. 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 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

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. 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.
2. 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.
3. Recordar semanalmente 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 enviara copia de estos recordatorios al jefe de área y así tener un mayor seguimiento a estos vencimientos.
4. Programar capacitaciones sobre el manejo del SIAC.