



**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 2025

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

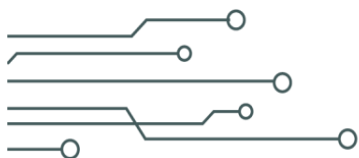


TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	MARCO NORMATIVO	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.....	8
5.4.	INFORME DE REQUERIMIENTO POR TÉRMINOS DE TIEMPO.....	9
5.5.	TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRAMITE PQRS.....	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.	16
9.	INFORME ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025	16
10.	FELICITACIONES	29
11.	ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS.....	30
12.	RECOMENDACIONES	31



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 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 julio y el 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre de 2025, un total de 216 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 - físico), para que los ciudadanos presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De conformidad con la información registrada en el SIAC, durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron un total de 216 solicitudes de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) a través de tres canales principales: correo electrónico, sitio web y atención física.

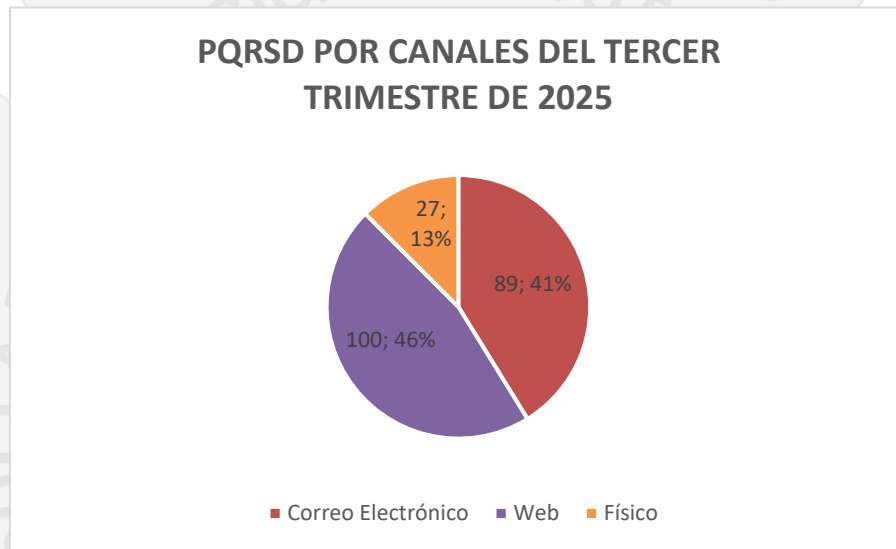
El canal web fue el más utilizado, con 100 registros, representando el 46% del total trimestral. Su uso fue especialmente alto en agosto (65 casos), lo que podría indicar un pico de interacción digital durante ese mes. El correo electrónico ocupó el segundo lugar, con 89 solicitudes (41%), mostrando un incremento en el segundo mes y, luego una disminución al finalizar el trimestre. La atención por ventanilla - físico ocupó el tercer puesto con 27 solicitudes (13%), lo que puede estar relacionado con una preferencia por canales digitales o limitaciones de acceso físico.

La tendencia se sigue inclinando hacia los canales digitales, ya que, por facilidad en la accesibilidad a este medio, lo convierte en una herramienta de gran ayuda para la ciudadanía.



PQRSD POR CANALES DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025					
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Correo Electrónico	30	37	22	89	41%
Web	19	65	16	100	46%
Físico	5	9	13	27	13%
TOTAL	54	111	51	216	100%

Tabla 1. PQRSD por canales del tercer trimestre de 2025

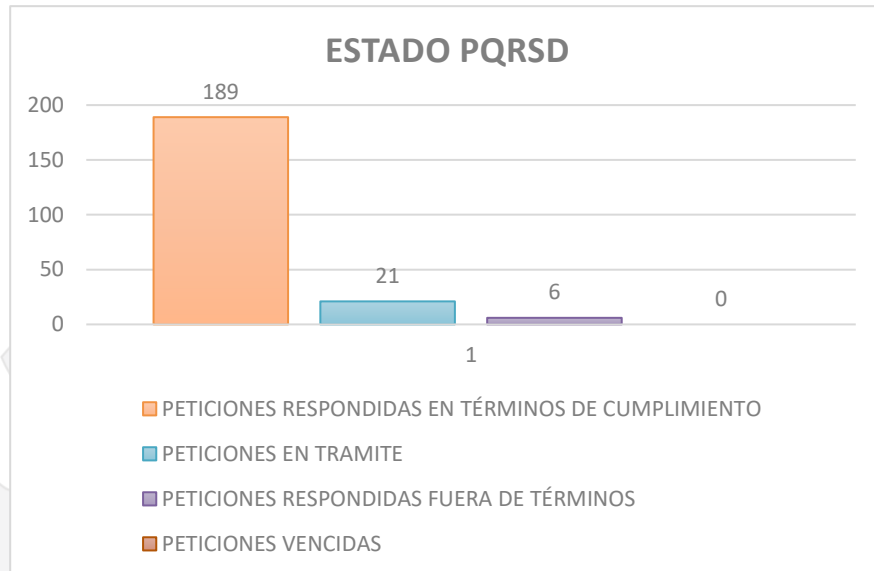


Gráfica 1. Reporte generado a través de SIAC - Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía

5.2. TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

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

Facultad de sistemas con 67 PQRSD recibidas, mayor volumen general, representa el 31% del total; El área de Talento Humano con 22 PQRSD, equivalente a 10% del total; En tercer lugar, está el área de Registro y Control con 21 PQRSD que indica un 10% del total. Finalizamos con el área de IBTI con 20 PQRSD, que muestra el 8% del total de las peticiones recibidas.



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



DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	N/A COMO PQRS			% DE PARTICIPACIÓN
						LLAMADAS	FELICITACIONES	CHAT	
Almacén	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Apoyo jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Asuntos Disciplinarios	2	2	0	0	0	0	0	0	1%
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	3	16	0	0%
Biblioteca	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Bienestar Universitario	2	2	0	0	0	4	21	17	1%
Bolsa de Empleo	2	2	0	0	0	8	4	8	1%
Centro De Extensión y Proyección Social	3	3	0	0	0	2	2	80	1%
Centro de Lenguas	0	0	0	0	0	3	0	2	0%
Control Interno	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Especializaciones	7	0	7	0	0	0	2	22	3%
Facultad de Sistemas	67	63	4	0	0	7	2	51	31%
Facultad Electromecánica	11	9	0	2	0	7	4	50	5%
Facultad Mecánica	4	4	0	0	0	0	7	25	2%
Facultad Mecatrónica	7	7	0	0	0	2	7	50	3%
Facultad Procesos Industriales	1	1	0	0	0	1	1	4	0%
Gestión Ambiental	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Gestión Documental	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	8	7	0	1	0	0	11	31	4%
IBTI	20	14	6	0	0	27	2	193	9%
Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Jurídica - Contratación	2	2	0	0	0	0	0	0	1%
Nómina	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Orii-Internacionalización	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Planeación-Seguridad digital-Calidad	6	5	0	1	0	0	5	0	3%
Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Rectoría / Comunicaciones	1	1	0	0	0	1	4	4	0%
Registro y Control	21	21	0	0	0	47	7	150	10%
Secretaría General	4	2	0	2	0	3	0	30	2%
Seguridad Digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Talento Humano	22	18	4	0	0	3	1	0	10%
Talleres y laboratorios	2	2	0	0	0	0	0	7	1%
Tesorería	6	6	0	0	0	109	4	230	3%
Vicerrectoría Académica	10	10	0	0	0	29	9	269	5%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6	6	0	0	0	1	1	0	3%
TOTAL	216	189	21	6	0	262	110	1223	100%

Tabla 2. Peticiones por dependencia con tiempos de respuesta y gestión de solicitudes de información. Reporte generado a través del SIAC – Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

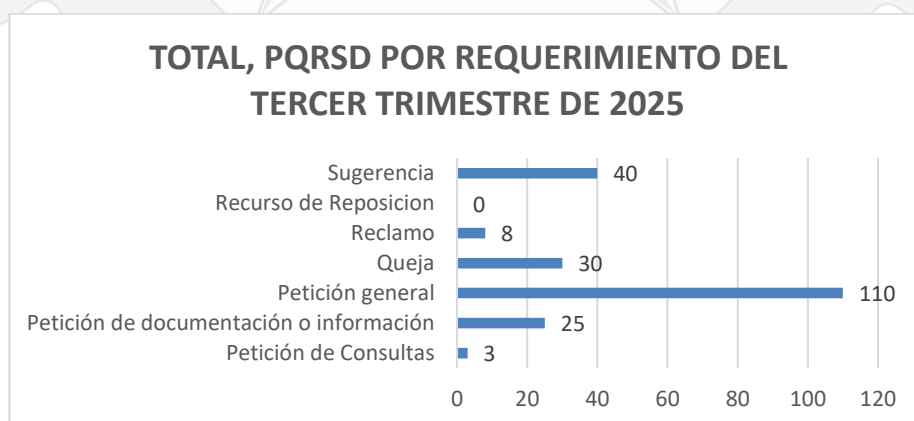


5.3. SOLICITUDES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, el tipo de requerimiento más representativo fue la Petición General, con un 51% (110 PQRSD), lo que equivale a casi la mitad del total de solicitudes recibidas. Le siguen las Sugerencias, con un 19% (40 PQRSD), que presentaron un incremento en el mes de agosto, posiblemente reflejando una mayor participación ciudadana. En tercer lugar, se ubicaron las Quejas, con un 14% (30 PQRSD), mostrando un leve aumento progresivo mes a mes. Las Peticiones de documentación o información representaron el 12% (25 PQRSD), manteniéndose en proporción similar al trimestre anterior. Por su parte, los reclamos alcanzaron un 4% (8 PQRSD), y finalmente, las Peticiones de consulta representaron el 1% (3 PQRSD), manteniéndose como el tipo de requerimiento menos frecuente.

TOTAL, PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025					
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Petición de Consultas	2	1	0	3	1%
Petición de documentación o información	9	8	8	25	12%
Petición general	16	70	24	110	51%
Queja	8	11	11	30	14%
Reclamo	3	3	2	8	4%
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0%
Sugerencia	16	18	6	40	19%
TOTAL	54	111	51	216	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 julio y el 30 de septiembre de 2025.

ESTADO DE PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025						
TIPO DE REQUERIMIENTO	A TIEMPO	VENCIDA CON RESPUESTA	VENCIDA SIN RESPUESTA	EN TRÁMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Petición de documentación o información	23	2	0	0	25	12%
Petición general	98	1	0	11	110	51%
Peticiones de consultas	3	0	0	0	3	1%
Queja	21	1	0	8	30	14%
Reclamo	6	0	0	2	8	4%
Recurso de Reposición	0	0	0	0	0	0%
Sugerencia	40	0	0	0	40	19%
TOTAL	191	4	0	21	216	100%

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

Se procesaron 216 solicitudes en total, distribuidas en diferentes tipos de requerimientos. A continuación, se destacan los principales hallazgos:

88% de las solicitudes fueron respondidas a tiempo, lo que refleja una buena gestión. Las sugerencias fueron atendidas completamente y sin demoras. No hay casos vencidos sin respuesta, lo cual es muy positivo. Hay 21 solicitudes en trámite, principalmente en peticiones generales y quejas, que podrían requerir seguimiento. Aunque pocas, existen 4 solicitudes vencidas con respuesta, lo que indica que hubo demoras en algunos casos.



PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Asuntos Disciplinarios	1	0	0	1
Facultad Procesos Industriales	0	1	0	1
IBTI	0	0	5	5
Jurídica contratación	1	0	0	1
Registro y Control	3	5	2	10
Secretaría General	2	1	0	3
Tesorería	1	1	0	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	1	2
TOTAL	9	8	8	25

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

De la cantidad de 3 peticiones de consulta interpuestas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2025, todas fueron respondidas a tiempo.

PETICIÓN DE CONSULTA DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Registro y Control	1	1	0	2
Vicerrectoría Administrativa	1	0	0	1
TOTAL	2	1	0	3

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

Durante este trimestre, se observa una atención activa y organizada: podemos evidenciar que 96 solicitudes fueron respondidas a tiempo, lo que representa una gestión eficiente y prioritaria. 3 solicitudes fueron atendidas posteriormente, mostrando continuidad en el proceso de respuesta. 11 solicitudes están en trámite, lo que indica que se encuentran en proceso de atención. No se registraron solicitudes vencidas sin respuesta.



PETICIÓN GENERAL DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Asuntos Disciplinarios	1	0	0	1
Bolsa de Empleo	1	0	1	2
Facultad Electromecánica	2	2	0	4
Facultad Mecatrónica	0	1	0	1
Facultad Sistemas	1	50	7	58
Gestión IT / Mesa de ayuda	1	0	0	1
IBTI	0	0	3	3
Jurídica - Contratación	0	1	0	1
Orii-Internacionalización	0	0	1	1
Planeación	0	3	0	3
Rectoría	0	0	1	1
Registro y Control	3	2	0	5
Secretaría General	0	1	0	1
Talento Humano	6	8	8	22
Vicerrectoría Académica	1	1	3	5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	0	1
TOTAL	16	70	24	110

Tabla 7. Petición general del segundo trimestre de 2025.

De la cantidad total de 30 QUEJAS interpuestas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, al finalizar el trimestre: 21 fueron respondidas a tiempo, 1 vencida con respuesta y 8 en trámite.

QUEJAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Coordinación de especializaciones	0	0	6	6
Facultad Electromecánica	0	2	0	2
Facultad Mecatrónica	0	1	0	1
Facultad Sistemas	3	0	0	3
Gestión IT / Mesa de ayuda	1	1	1	3
IBTI	0	2	4	6
Registro y Control	2	0	0	2
Talleres y Laboratorios	0	2	0	2
Tesorería	0	3	0	3
Vicerrectoría Académica	1	0	0	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	0	1
TOTAL	8	11	11	30

Tabla 8. Quejas del tercer trimestre de 2025

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



De la cantidad total de 8 reclamos interpuestos entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, al finalizar el trimestre, el total: 6 fueron respondidas a tiempo y 2 quedaron en trámite.

RECLAMOS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	0	1	0	1
Coordinación de especializaciones	0	0	1	1
Facultad Sistemas	2	0	0	2
IBTI	0	1	1	2
Registro y Control	1	0	0	1
Vicerrectoría Académica	0	1	0	1
TOTAL	3	3	2	8

Tabla 9. Reclamos del tercer trimestre de 2025

De la cantidad total de 40 sugerencias interpuestas entre 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, al finalizar el trimestre, el total: 40 fueron respondidas a tiempo.

SUGERENCIAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025				
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Bienestar Universitario	0	1	0	1
Extensión y proyección social	0	3	0	3
Facultad Electromecánica	1	3	1	5
Facultad Mecánica	1	3	0	4
Facultad Mecatrónica	0	4	1	5
Facultad Sistemas	2	2	0	4
Gestión Documental	1	0	0	1
Gestión IT / Mesa de ayuda	1	0	3	4
IBTI	3	1	0	4
Planeación	3	0	0	3
Registro y Control	1	0	0	1
Tesorería	1	0	0	1
Vicerrectoría Académica	2	0	1	3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	0	1
TOTAL	16	18	6	40

Tabla 10. Sugerencias del tercer trimestre de 2025

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



De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, del total de 216 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 191 fueron respondidas a tiempo, 4 vencidas con respuesta, 0 vencidas sin respuesta y 21 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 julio y el 30 de septiembre de 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	1
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	10
Certificados ingresos y retenciones	1
Certificados y constancias de estudios	5
Contenido del programa académico	0
Correos - mesa de ayuda	8
Grado de pregrado y posgrado	49
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	1
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	5
Reingreso a un programa académico	2
Trámites Bachillerato	20
TOTAL, PETICIONES	102

Tabla 11. Tipificación por tipo de trámite PQRSD

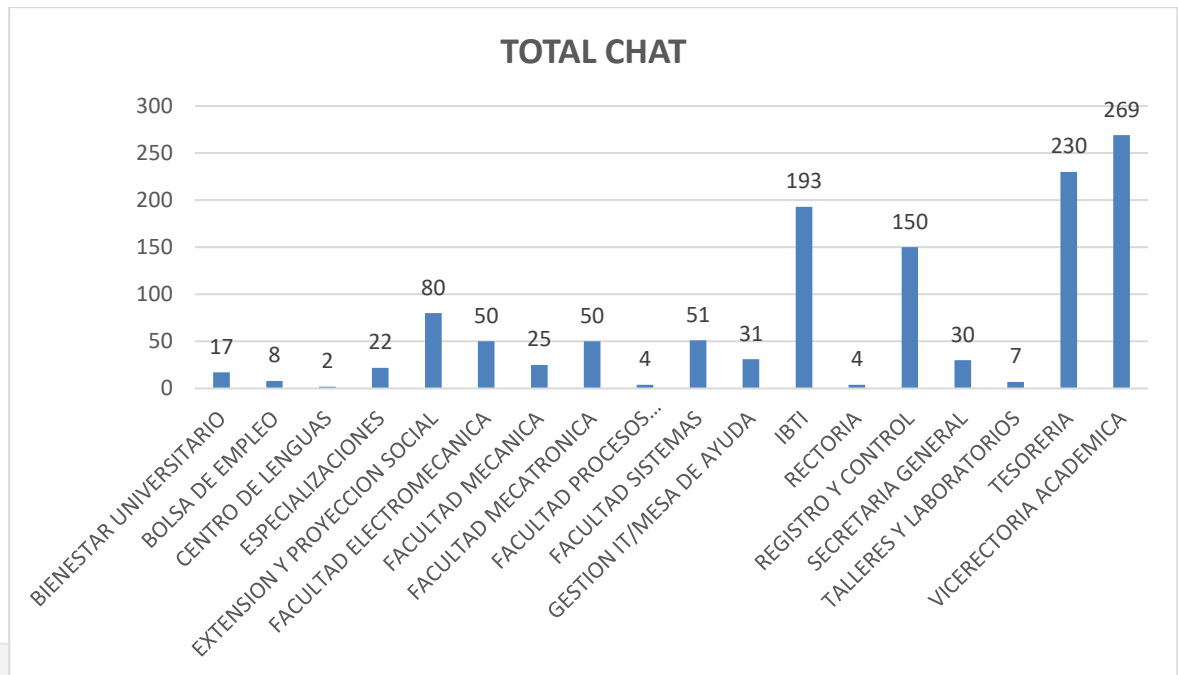
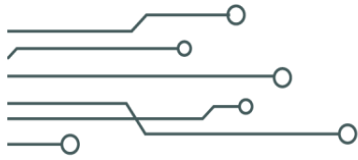


5.6. TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 1223 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 de 2025.

DEPENDENCIA	TOTAL CHAT
Bienestar universitario	17
Bolsa de empleo	8
Centro de lenguas	2
Especializaciones	22
Extensión y proyección social	80
Facultad electromecánica	50
Facultad mecánica	25
Facultad mecatrónica	50
Facultad procesos industriales	4
facultad sistemas	51
Gestión IT/mesa de ayuda	31
IBTI	193
Rectoría	4
Registro y control	150
Secretaría general	30
Talleres y laboratorios	7
Tesorería	230
Vicerrectoría académica	269
TOTAL	1223

Tabla 12. Tipificación de áreas en gestión de CHAT



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

6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

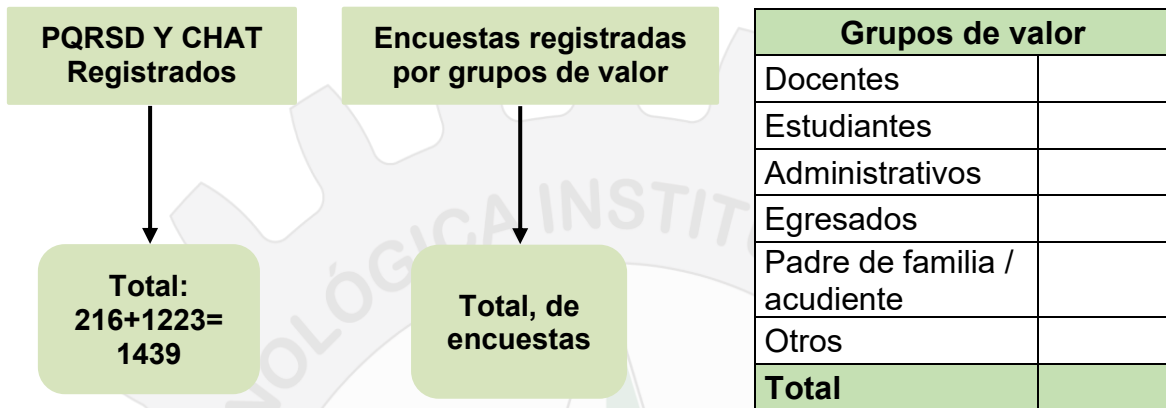
Para el trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, del total de PQRSD recibidas, el radicado 0480-RC-2025, 0555-RC-2025 y 0573-RC-2025, se trasladaron por competencia a las respectivas entidades.

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 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.



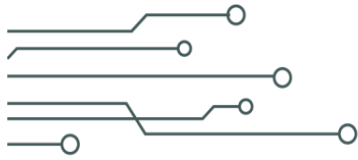
Del total de PQRSD y Chats gestionados, los grupos de valor registraron el total de encuestas de evaluación del servicio.

9. INFORME ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN TERCER 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 “*stakeholders*” partes interesadas, 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 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, encuesta 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).

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 valor de la institución, a los cuales se 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 tercer trimestre de la vigencia 2025, correspondiente a los meses de Julio, agosto y septiembre. Periodo en el cual se diligenciaron 199 encuestas de satisfacción del servicio prestado. Al realizar la clasificación por partes interesadas la participación fue la siguiente: 140 estudiantes. 11 docentes. 5 egresados. 12 administrativos. 19



padres de familia y/o acudientes. 12 en la clasificación de otros.

Análisis por “stakeholders” o partes interesadas.

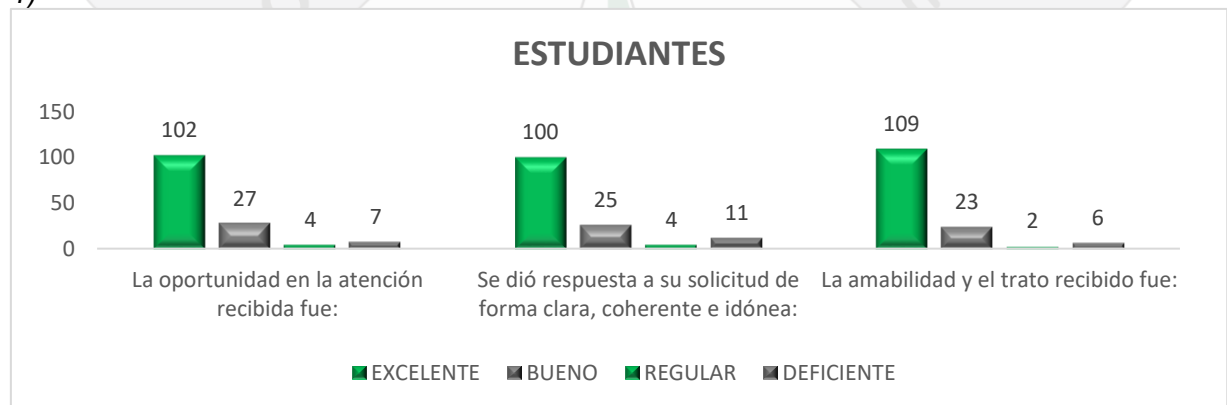
ESTUDIANTES:

Para el periodo evaluado la participación de los estudiantes en la encuesta fue de 140 estudiantes que realizaron la evaluación lo cual equivale al 70% del total de los participantes del tercer trimestre de la vigencia.

De los participantes 102 estudiantes indicaron que la **oportunidad en el servicio** fue excelente, 27 buena, 4 regular y 7 deficiente.

En cuanto a la pregunta “**se dio respuesta a su solicitud**” 100 estudiantes respondieron con excelente 25 con buena 4 regular y 11 como deficiente.

La respuesta para la pregunta “**la amabilidad en el trato recibido**” 109 estudiantes respondieron con excelente, 23 con bueno, 2 con regular, 6 con deficiente. (Ver grafica 1)



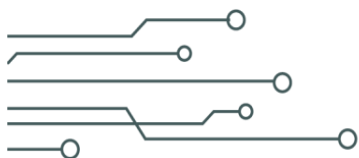
Gráfica 1. Percepción Estudiantes.

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer 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:

- Capacitar a los funcionarios que brindan información al público en los diferentes procesos internos.
- Ser más atentos y no responder de manera agresiva en ciertos casos
- Mejorar los tiempos de respuesta sobre los procesos de matrículas.
- Respuestas mas eficaces.
- Ampliar y mejorar los canales de comunicación
- Mejorar los tiempos de respuesta de los CORREOS
- Que respondan las solicitudes
- Asumir responsabilidad y dar soluciones “No solucionaron mi problema y simplemente culparon a otros del error”



- Mejorar la logística de los eventos.
- Claridad en las respuestas a las solicitudes de los usuarios

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

- Buena atención
- Cordialidad
- Amabilidad y respeto
- Compromiso
- Eficiencia y amabilidad
- Calidez y calidad en la atención

DOCENTES:

En cuanto al personal docente 11 docentes participaron en la medición de la calidad del servicio durante el cuarto trimestre de la vigencia, participación equivalente al 6%, respondiendo de la siguiente manera: a la pregunta, **La oportunidad en el servicio** 11 respondieron como excelente.

En las respuestas recibidas para la pregunta **“se dio respuesta a la solicitud”** 11 respondieron como excelente.

Con respecto a la **pregunta “la amabilidad y trato en la atención”** 11 calificaron como excelente. (Ver grafica 2)



Gráfica 2. Percepción Docentes.

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer 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:

- La eficacia en las respuestas y la gestión

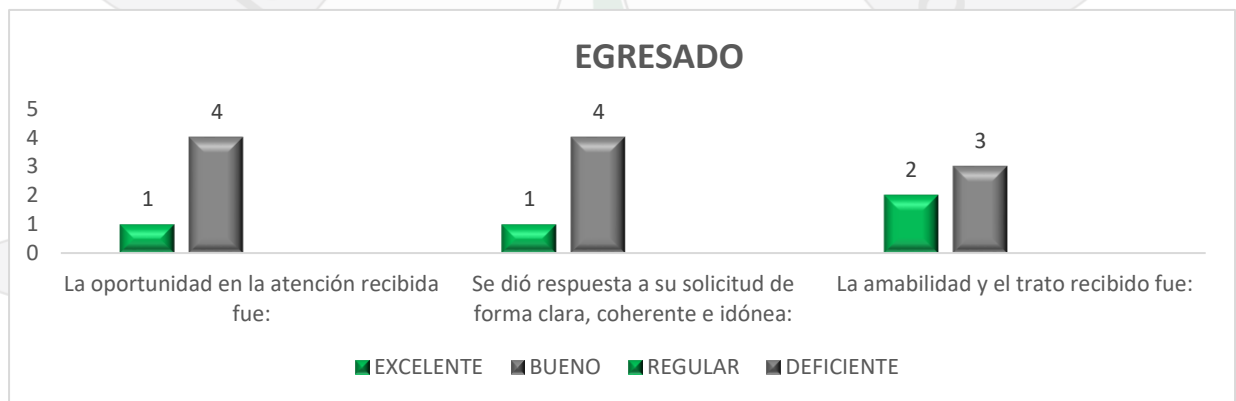
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?**
Las respuestas fueron las siguientes:



- La Calidad Humana y Profesionalismo.
- cordialidad y compromiso permanente
- La puntualidad
- Amabilidad y Diligencia
- Amabilidad generosidad y muy buen servicio

EGRESADOS:

En la medición del nivel de percepción participaron 5 egresados, equivalente al 3% en la participación general, los cuales respondieron de la siguiente manera en la **oportunidad del servicio** 1 lo calificaron como excelente. 4 con bueno. en cuanto a si **“se dio respuesta a la solicitud”** 1 respondieron con excelente, 4 con bueno. En la pregunta **“la amabilidad en el trato”** 2 egresados respondieron como excelente y 4 respondió que la atención fue buena. (Ver grafica 3)



Gráfica 3. Percepción Egresados

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

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- No se registraron respuestas a la pregunta en el trimestre evaluado

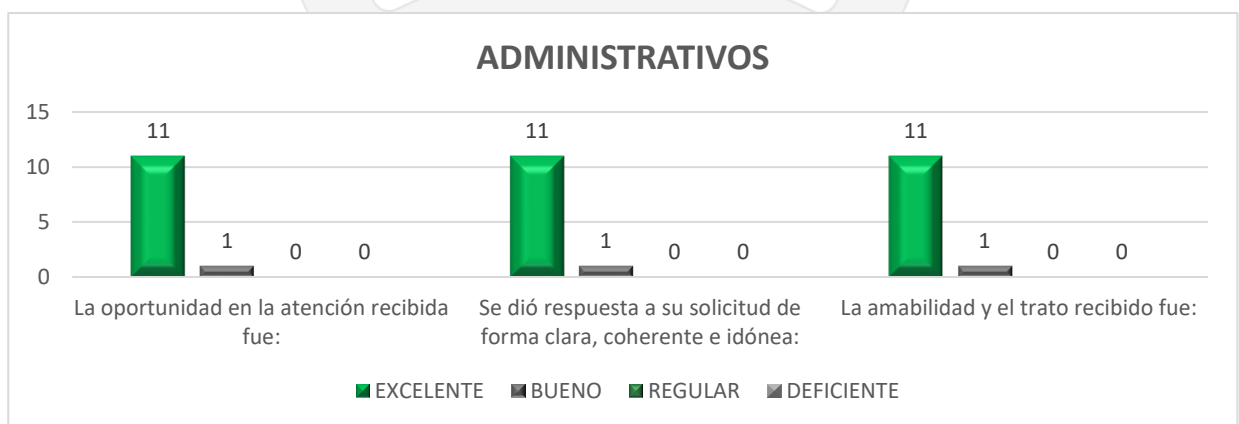
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- Correcta información sin novedad
- La oportunidad en la atención



ADMINISTRATIVOS:

En cuanto a la participación del personal administrativo en la evaluación de la percepción la participación en el periodo analizado fue de 12 funcionarios el equivalente al 6% de la población que participó, y los resultados obtenidos fueron los siguientes, **oportunidad en la atención** 11 la calificaron como excelente. 1 como bueno. En la pregunta a “**se dio respuesta a su solicitud**” 11 respondieron como excelente, 1 como bueno. En cuanto a la respuesta. “**la amabilidad y el trato recibido fue**” 11 funcionarios respondieron como excelente, 1 como bueno. (Ver grafica 4)



Gráfica4. Percepción Administrativos

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

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

- No se registraron respuestas a la pregunta en el trimestre evaluado

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

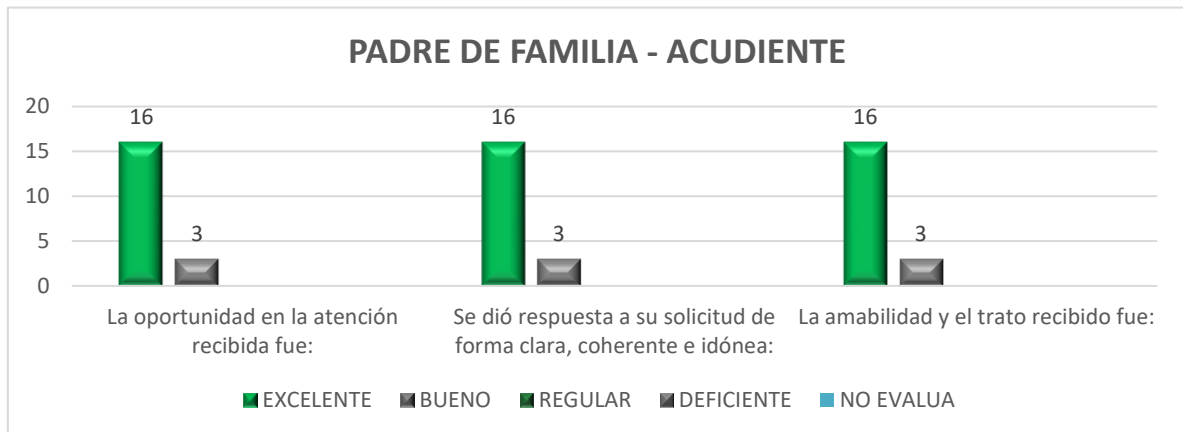
- La puntualidad y calidad del trabajo que realiza.
- Solucionaron y fue cortés y amable
- El área de Mesa de ayuda siempre cumpliendo y apoyando a los requerimientos solicitados, Gracias por su ayuda y colaboración de siempre.
- Es muy profesional con su trabajo y el trato es realmente agradable.

PADRES DE FAMILIA:

En la percepción de la parte interesada mencionada anteriormente la participación obtenida fue de 19 personas el equivalente al 10% de la población participante, la participación por pregunta fue la siguiente: en la “**oportunidad en la atención recibida**” 16 manifestaron que fue excelente y 3 buena. En la pregunta “**se dio respuesta a su solicitud**” 16 calificaron como excelente, 3 como bueno. “**la amabilidad y el trato recibido fue**” 16 padres de familia que participaron en la encuesta calificaron la



amabilidad como excelente y 3 como bueno. (Ver grafica 5)



Gráfica 5. Percepciones padres de familia

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

Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- No se registraron respuestas a la pregunta en el trimestre evaluado

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

- Que me resolvieron el problema muy rápido
- Estuvieron muy atentos y dispuestos a ayudarnos
- La amabilidad, claridad de la información, conocimiento del proceso y excelente orientación.
- Fueron muy amables y atentos, me brindaron lugar para sentarme y poder ver en el computador del funcionario el paso a paso para generar el recibo de pago para el PIN. Me hicieron sentir que el tenerme ahí era un privilegio. Muchas gracias por ser tan afables y cordiales.
- Claridad y agilidad en la información
- respuesta inmediata a la solicitud realizada
- Toda excelente generosidad, atención, amabilidad paciencia
- La buena información y explicación



OTROS

Dentro de los usuarios identificados como otros la participación fue de 12 personas lo cual equivale al 6% de la población que participo en el trimestre evaluado. Las respuestas recibidas fueron las siguientes: **“oportunidad en la atención recibida”** 10 calificaron el servicio como Excelente, 1 como buena y 1 como regular. A la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 10 calificaron la pregunta como excelente. 1 como buena y 1 como regular. En la respuesta a la pregunta **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 10 usuarios respondieron que la amabilidad recibida fue excelente, 1 como Bueno y 1 como regular. (Ver grafica 6)



Gráfica 6. Percepción de otros

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado tercer 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:

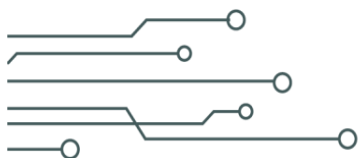
- Que arreglen el teléfono para llamar, mañana llamo otra vez

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

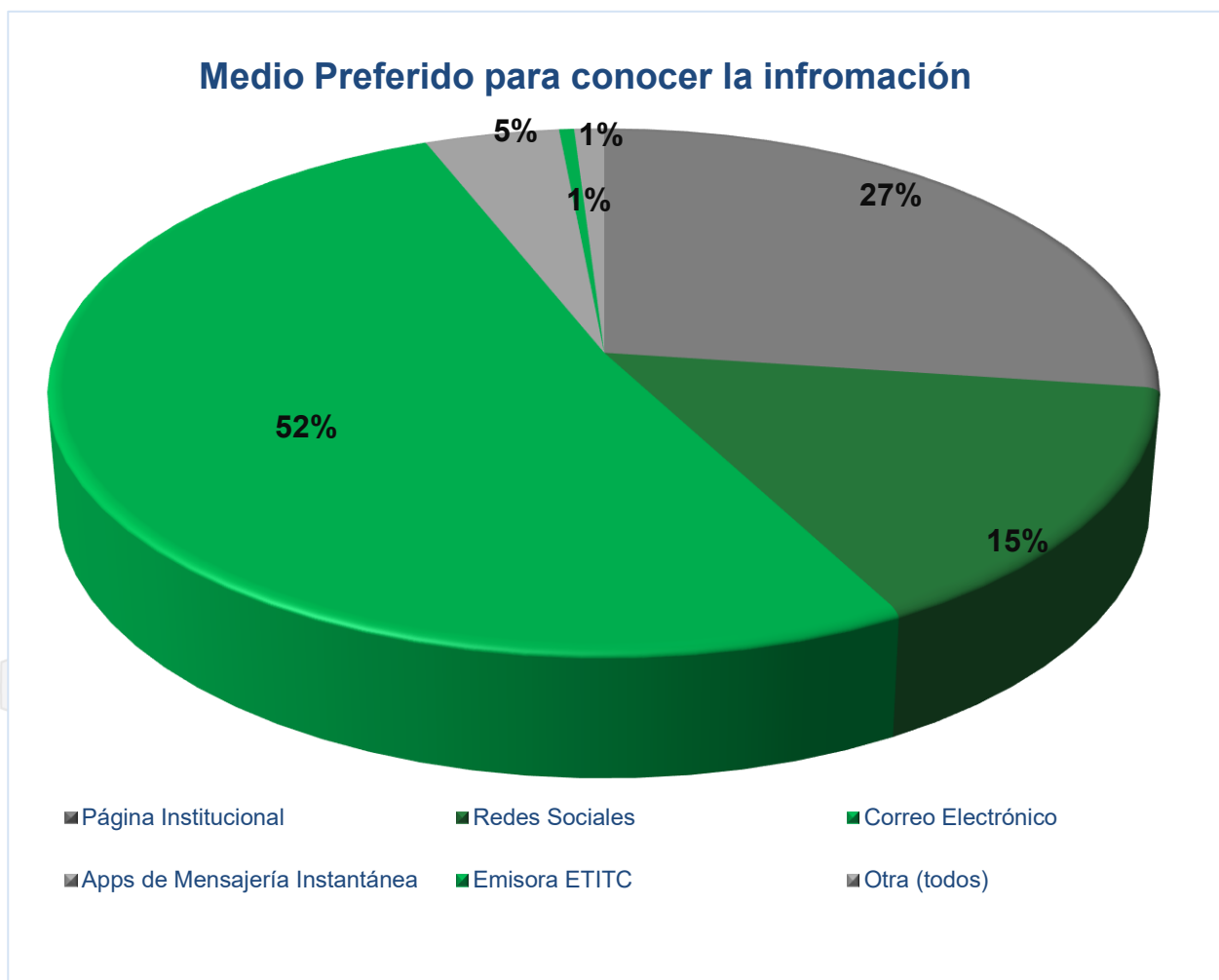
- La rapidez y la amabilidad
- Fue bastante más rápida la respuesta.
- Entrega de información correcta y oportuna
- La rapidez de su respuesta frente al incidente

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 especifica estas cuentan con un 15% de preferencia, en cuanto a otras se identificó una preferencia del 5% y por



último tenemos la Emisora con el 3% y Apps de mensajería Instantánea con el 3% de preferencia. (Ver grafica 7)



Gráfica7. Medio preferido

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



PERCEPCIÓN GENERAL DEL USUARIO

En la información obtenida en la encuesta de satisfacción del servicio prestado, la percepción final del usuario es excelente en un 77%, buena en un 17%, regular en un 2% y el 5% de los usuarios consideran que es deficiente. (Ver grafica 8)

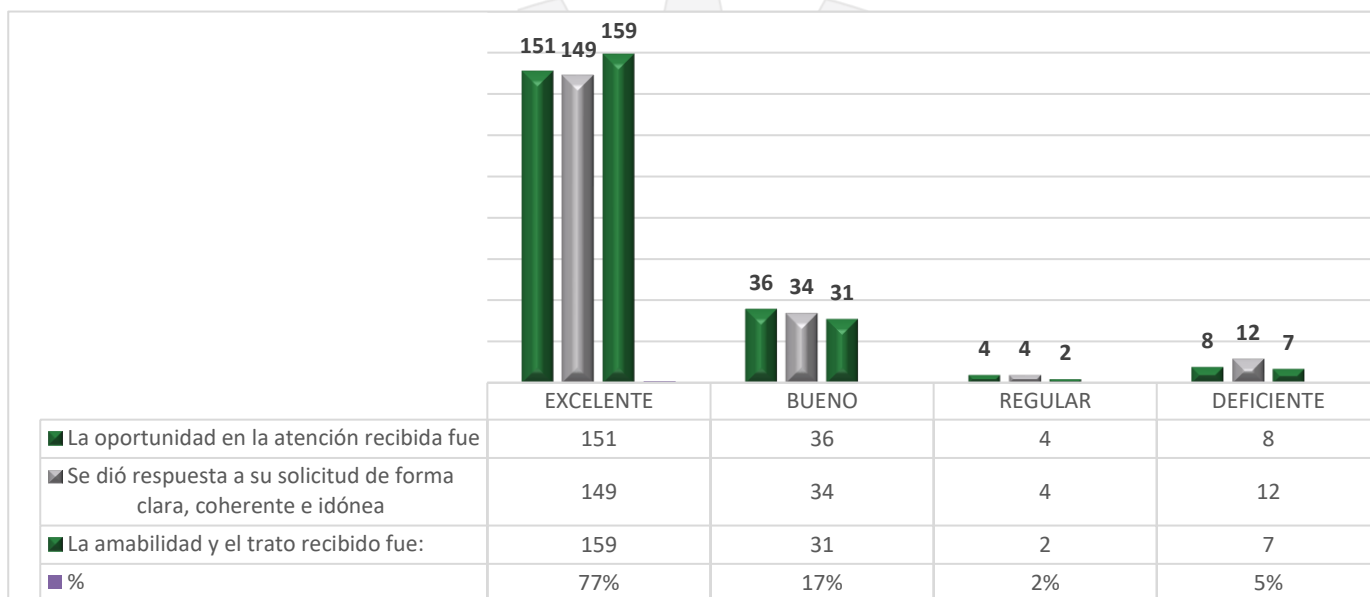


Gráfico 8. Percepción general del usuario

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

HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

Como se evidencia en el grafico siguiente la participación de los grupos de interés en el primer trimestre fue 151 de participantes mientras que para el segundo trimestre de la vigencia fue de 154 participantes, así como, la participación para el tercer trimestre fue 199 participantes. Lo cual evidencia una variación constante entre los 3 Trimestres, siendo el Tercer trimestre el de mayor participación resultado que pudo darse posiblemente porque durante el Tercer trimestre se entregaron habladores donde se invita a gestionar la encuesta, para el Tercer trimestre se presentó un incremento del 29% comparado con el segundo trimestre de la vigencia en curso.

No obstante, la participación sigue siendo baja cuando comparamos el tercer trimestre de la vigencia 2024 vs tercer trimestre de la vigencia 2025. (Ver grafica 9)



HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR.

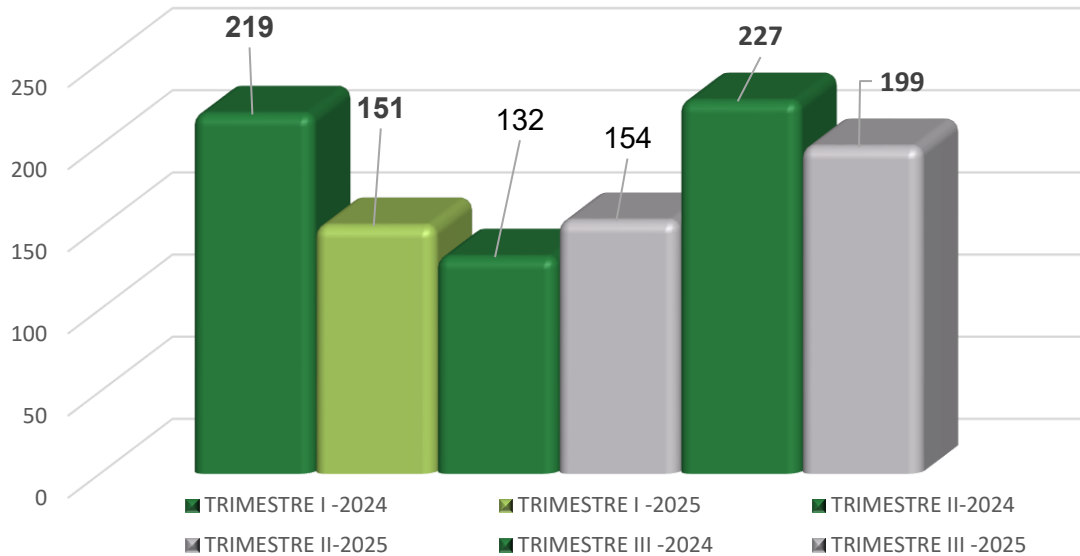


Gráfico9. histórico de participación grupos de interés

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

ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 199 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, 58 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto mientras que 141 usuarios no respondieron, esta participación es equivalente al 41% de la población total que evaluó la prestación del servicio durante el III trimestre de la vigencia. La población que aportó algún criterio para mejorar es la siguiente: 47 estudiantes, 2 administrativos, 2 docentes, 2 Otros, 5 Padre de Familia / acudiente.

La participación en este aspecto es coherente con el número de participantes que gestionan la encuesta donde la población mayor es de estudiantes, siendo esta la población donde más se identifica la necesidad de mejorar aspectos relacionados con el servicio prestado. (Ver grafica 10)

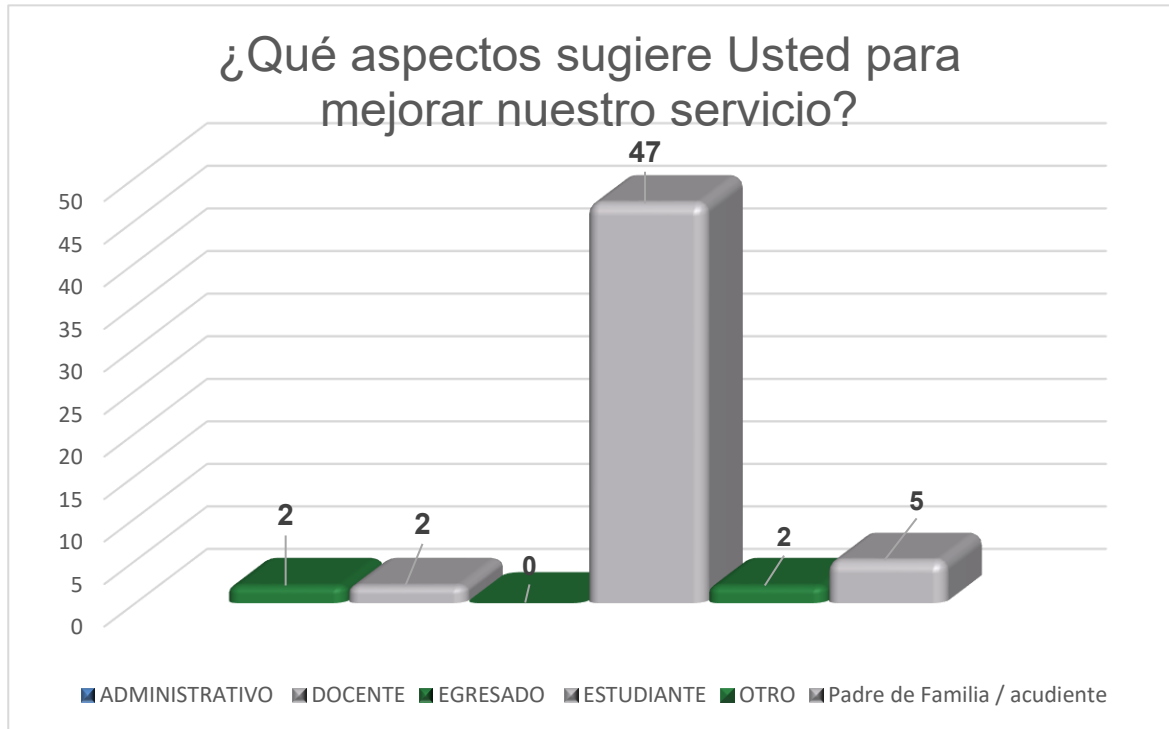


Gráfico10. Aspectos para mejorar

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

Oportunidades o aspectos para mejorar:

- Capacitar a los funcionarios que brindan información al público en los diferentes procesos internos.
- Ser más atentos y no responder de manera agresiva en ciertos casos
- Mejorar los tiempos de respuesta sobre los procesos de matrículas.
- Respuestas más eficaces.
- Ampliar y mejorar los canales de comunicación
- Mejorar los tiempos de respuesta de los CORREOS
- Que respondan las solicitudes
- Asumir responsabilidad y dar soluciones "No solucionaron mi problema y simplemente culparon a otros del error"
- Mejorar la logística de los eventos.
- Claridad en las respuestas a las solicitudes de los usuarios
- La eficacia en las respuestas y la gestión
- Que arreglen el teléfono para llamar, mañana llamo otra vez



FELICITACIONES

De la población que realizó la encuesta de satisfacción del servicio prestado 143 calificaron el servicio prestado como excelente, la participación ponderada es del 66%. 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?”

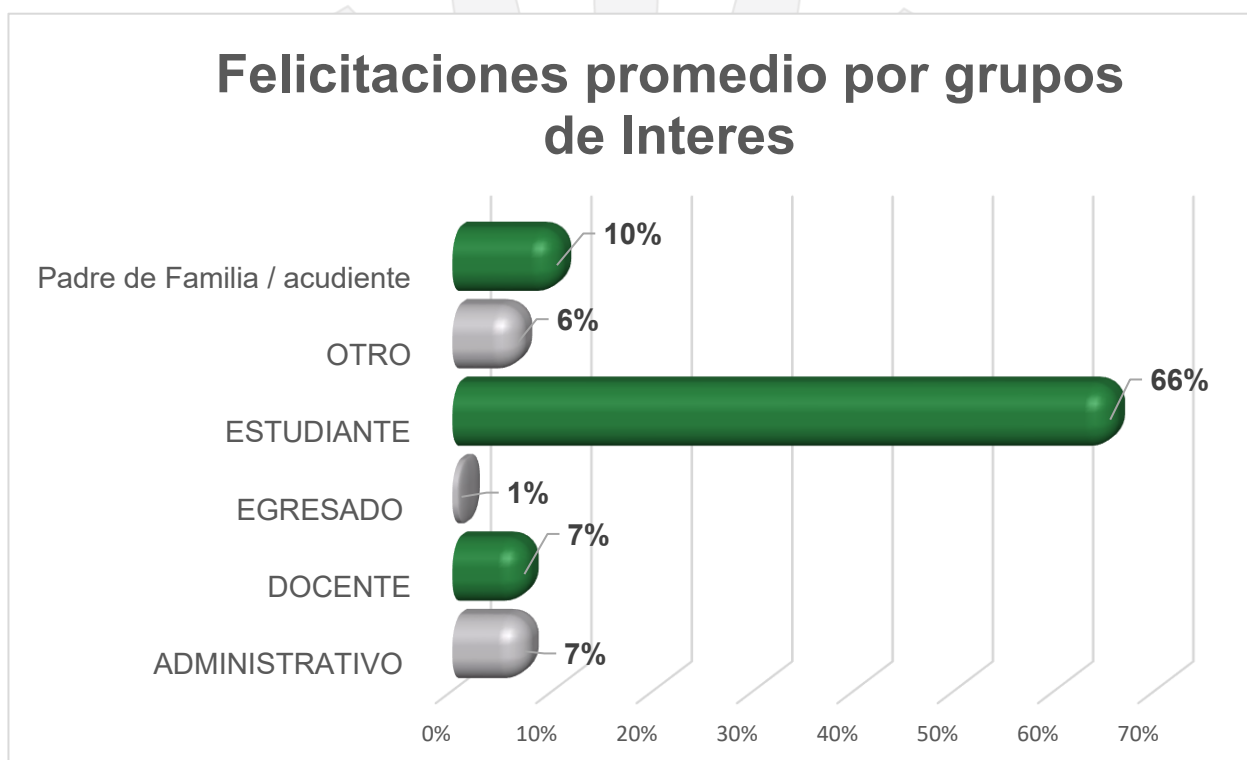


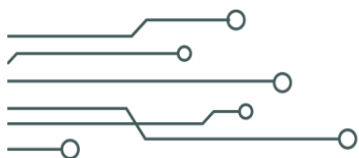
Gráfico 11. felicitaciones

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

Dentro de las felicitaciones que más se reiteran están la amabilidad y gestión oportuna en la rectoría y las vicerrectorías procesos y dependencias de:
Rectoría dependencia de Autoevaluación y el proceso de comunicaciones.

Vicerrectoría administrativa y financiera y sus dependencias Contabilidad, Tesorería. Proceso de Gestión de Informática y telecomunicaciones.

Vicerrectoría académica; Proceso de bienestar universitario; extensión y Proyección social y las facultades de mecatrónica. Sistemas, procesos industriales.



Conclusiones:

La percepción general del servicio es altamente positiva, con 143 felicitaciones (respuestas Excelente en las tres categorías). Los grupos de Administrativos y Docentes calificaron el servicio como Excelente en la totalidad de sus respuestas. Los aspectos más valorados son la amabilidad, la rapidez y la claridad de la información.

El Correo Electrónico es el canal más utilizado para la solicitud y el medio preferido para recibir información con el (52. %).

Oportunidades de Mejora

Las oportunidades de mejora se concentran en áreas específicas que recibieron calificaciones deficiente o regular, principalmente de usuarios estudiantes.

1. Capacitación y profesionalismo: Abordar de manera urgente la percepción de falta de conocimiento y actitudes agresivas o poco profesionales por parte del personal, particularmente en temas de procesos administrativos o cambios de ciclo. Se debe garantizar que el personal esté "capacitado para responder a preguntas básicas sobre los procesos administrativos".

2. Eficiencia en la respuesta y solución: Reducir la frustración generada por la falta de respuesta oportuna o la ausencia de solución a las solicitudes "el certificado estudiantil pendiente por dos semanas, la solicitud de matrícula no resuelta, problemas de pago".

3. Claridad en la información logística y académica: Mejorar los mecanismos de comunicación para asegurar que los estudiantes reciban información clara y puntual sobre sus clases, salones y docentes, lo cual es actualmente un punto de queja explícita.

4. Canales de comunicación: Mejorar la disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención, específicamente reparar el teléfono de inscripción y mejorar el tiempo de respuesta de los correos en ciertas áreas.

Transcribió en informe: Anay Pinto Valencia.

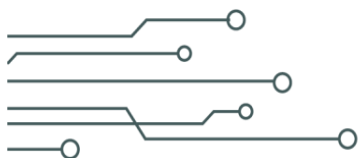


10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, fueron registradas en SIAC 110 felicitaciones, discriminadas así:

FELICITACIONES				
ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Atencion al ciudadano	8	4	4	16
Biblioteca	0	0	0	0
Bienestar Universitario	4	2	15	21
Bolsa de empleo	1	2	1	4
Centro de Lenguas	0	0	0	0
Comunicaciones/Rectoría	0	1	0	1
Coordinación Especializaciones	1	0	1	2
Extensión y Proyección Social	0	2	0	2
Facultad Electromecánica	0	3	1	4
Facultad Mecánica	2	5	0	7
Facultad Mecatrónica	1	6	0	7
Facultad Procesos Industriales	0	1	0	1
Facultad Sistemas	1	1	0	2
Gestión IT/Mesa de Ayuda	3	6	2	11
IBTI	2	0	0	2
Planeación/Calidad	5	0	0	5
Rectoría/Comunicaciones	0	3	0	3
Registro y Control	4	3	0	7
Talento Humano	1	0	0	1
Tesorería	3	0	1	4
Vicerrectoría Académica	7	1	1	9
Vicerrectoría Administrativa y financiera	1	0	0	1
TOTAL	44	40	26	110

Tabla 13. Felicitaciones



11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRS

1. La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC) pone a disposición de la comunidad diversos canales para la recepción, radicación, clasificación y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS). Nuestro objetivo es garantizar una atención oportuna, transparente y eficiente a los ciudadanos y grupos de valor.

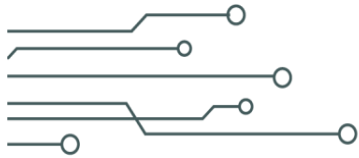
Canales habilitados:

- **Atención telefónica:**
Comuníquese al número 601 344 3000 ext. 101, desde teléfono fijo o celular, para presentar sus solicitudes o inquietudes.
- **Página web institucional:**
A través del enlace de contacto disponible en nuestro sitio web:
<https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano>
- **Correo electrónico:**
Envíe su solicitud a atencionalciudadano@itc.edu.co. Este canal permite gestionar sus requerimientos y brindar una respuesta oportuna.
- **Atención presencial:**
Diríjase a nuestra oficina ubicada en la Calle 13 No. 16 – 74, primer piso, costado izquierdo. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. No se presta servicio los días festivos.
- **Canal de chat institucional:**
Disponible para brindar información inmediata a los ciudadanos y grupos de valor.

Todos los canales están activos en el horario de atención establecido: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua.

2. Seguimiento y gestión de PQRS

La Oficina realiza el seguimiento de cada solicitud recibida mediante el sistema de información institucional, asegurando una gestión adecuada de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias presentadas por la ciudadanía.



3. Transparencia y acceso a la información

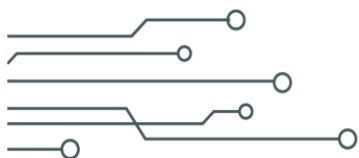
En cumplimiento del Decreto 371 de 2010 y la Ley 1712 de 2014, los informes trimestrales sobre el tratamiento de las PQRSD están disponibles para consulta en el siguiente enlace: <https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano> Estos informes reflejan nuestro compromiso con la transparencia institucional y el derecho de acceso a la información pública.

12. RECOMENDACIONES

Propuesta para optimizar la atención y gestión de las PQRSD en la ETITC

Con el objetivo de fortalecer la atención y el tratamiento de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor ante la ETITC, se propone implementar las siguientes acciones que permitan una gestión más eficiente por parte de las áreas responsables y faciliten el seguimiento por parte de la alta dirección:

- **Comunicación constante con las áreas responsables:**
Mantener un canal activo de comunicación con las diferentes dependencias para informar oportunamente sobre la actualización de trámites y procedimientos institucionales.
- **Monitoreo diario de novedades en el sitio web:**
Revisar diariamente las publicaciones en la página oficial de la ETITC, con el fin de responder de manera oportuna y con calidad a las solicitudes recibidas a través de los canales virtuales y presenciales.
- **Recordatorio semanal de vencimientos próximos:**
Enviar cada lunes un correo electrónico a las áreas correspondientes, informando sobre los registros de PQRSD próximos a vencer, según lo visualizado en el aplicativo SIAC, con el fin de evitar el incumplimiento de los términos establecidos por la Ley.
- **Seguimiento a vencimientos ya ocurridos:**
Remitir cada jueves un correo electrónico a las áreas responsables con el listado de PQRSD vencidas en el aplicativo SIAC. A partir de esta fecha, se incluirá copia de dicho recordatorio al jefe de área correspondiente, con el propósito de reforzar el seguimiento y control de estos casos.



- **Cumplimiento de los lineamientos institucionales:**

De acuerdo con la Circular No. 05 emitida por el área de Comunicaciones el 3 de junio de 2025, y firmada por el señor Rector Hno. Ariosto Ardila Silva, se establece que todas las PQRSD deben ser cargadas con copia a Rectoría y Secretaría General, independientemente del asunto, y al área jurídica correspondiente para la validación de la respuesta.

Esta propuesta busca consolidar una cultura de servicio orientada a la mejora continua, la transparencia y el cumplimiento normativo, en beneficio de la comunidad educativa y la ciudadanía en general.

