



**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

CUARTO 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.....	8
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD.....	10
5.6 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE CHAT	11
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	13
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	14
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES.....	14
9. ENCUESTAS DE EVALUACION DEL SERVICIO	14
10. FELICITACIONES	22
11. ATENCION A LOS CANALES DE PQRSD	23
12. RECOMENDACIONES.....	24



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 octubre y el 31 de diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre de 2021, un total de **202 PQRSD** radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de SIAC:

5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

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

De conformidad con la información registrada en SIAC, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar las solicitudes ante la ETITC fue la página web con un 54% el correo electrónico del 35%, seguido y físico con un porcentaje del 11% del total de la participación.

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



PQRSD POR CANALES DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2021				
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Web	13	67	29	109
Correo electrónico	16	35	20	71
Físico	8	9	5	22
TOTAL	37	111	54	202

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 octubre y el 31 de diciembre de 2021, son: Facultad de Sistemas con el 43% (85), del total de peticiones recibidas, seguida por registro y control con una participación del 14% (28) y el área Vicerrectoría administrativa y financiera, reflejando el 6% (12) del total de las peticiones recibidas.

Nota: para el presente trimestre del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021, se recibieron dos PQRSD con los radicados 0649-RC-2021 y 0650-RC-2021, la cual fueron reemplazadas por correspondencia con los radicados 1176-CO-RC-2021 y 1177-CO-RC-2021.

A continuación, se presenta el total las dependencias de la ETITC, con la cantidad de peticiones recibidas durante el periodo.

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



SC-CER733050



SI-CER733052

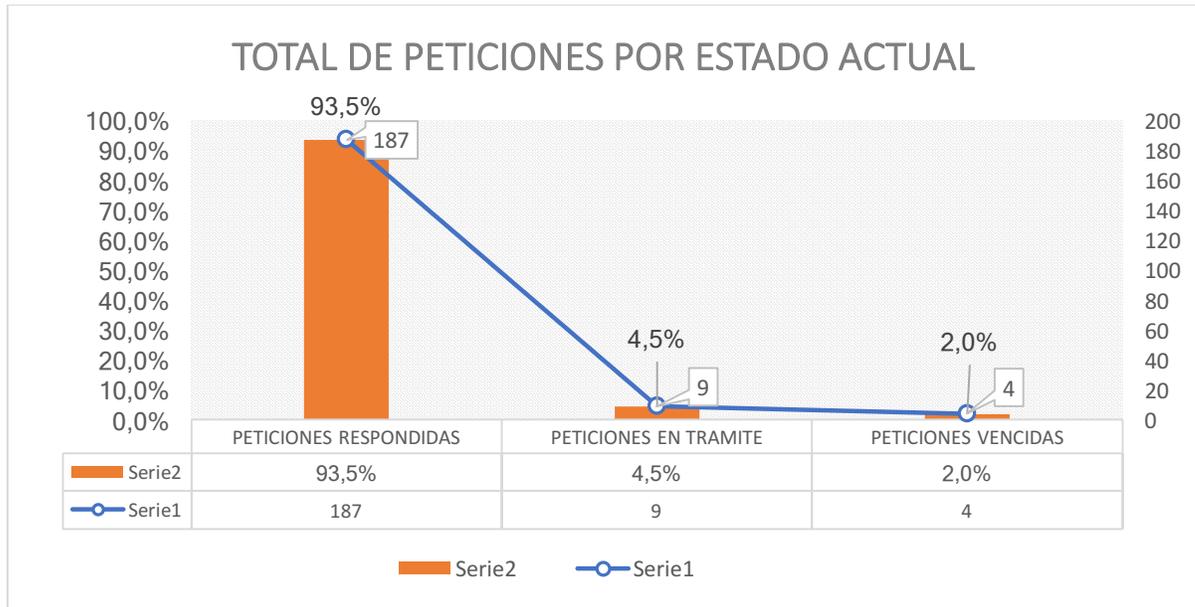


TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS (con respuesta)	LLAMADAS	FELICITACIONES	% DE PARTICIPACION
Almacén General	0					1	0%
Centro de Lenguas	0					5	0%
Especializaciones	0				3		0%
Extensión y Proyección Social	1	1			22	5	1%
Facultad de Sistemas	85	84	1		20		43%
Facultad Electromecánica	5	4	1		18	7	3%
Facultad Mecánica	5	5			2		3%
Facultad Mecatrónica	4	1	2	1	12	6	2%
Facultad Procesos	1	1			7	6	1%
Gestión IT	5	4	1			3	3%
IBTI	10	9	1		24	6	5%
Jurídica	3	2		1			2%
Rectoría	5	4	1		1	10	3%
Registro y Control	28	28			12	4	14%
Secretaría General	2			2			1%
Talento Humano	10	10				19	5%
Tesorería	10	10			2	22	5%
Vicerrectoría Académica	7	6	1			1	4%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	12	12				2	6%
Vicerrectoría Investigación	0					27	0%
Bienestar Universitario	0					65	0%
Biblioteca	1		1				1%
Asuntos Disciplinarios	4	4					2%
Bolsa de Empleo	1	1			2	5	1%
Gestión Ambiental	1	1					1%
Jurídico Contratación	0					1	0%
Atención al ciudadano	0					7	0%
Contabilidad	0					1	0%

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 recibidas entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2021, fue “Petición General” con un 56% (114) y “petición de documentación o información” con 24% (49), “Quejas” con una participación de 10% (21), seguido de sugerencias con el 4% (9), Reclamos 2% con (4), Denuncia con una participación del 2% (4) y tutela con el 0.1% (1).

TOTAL, PQRS D POR REQUERIMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2021				
TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición general	18	68	28	114
Petición de documentación o información	7	23	17	49

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

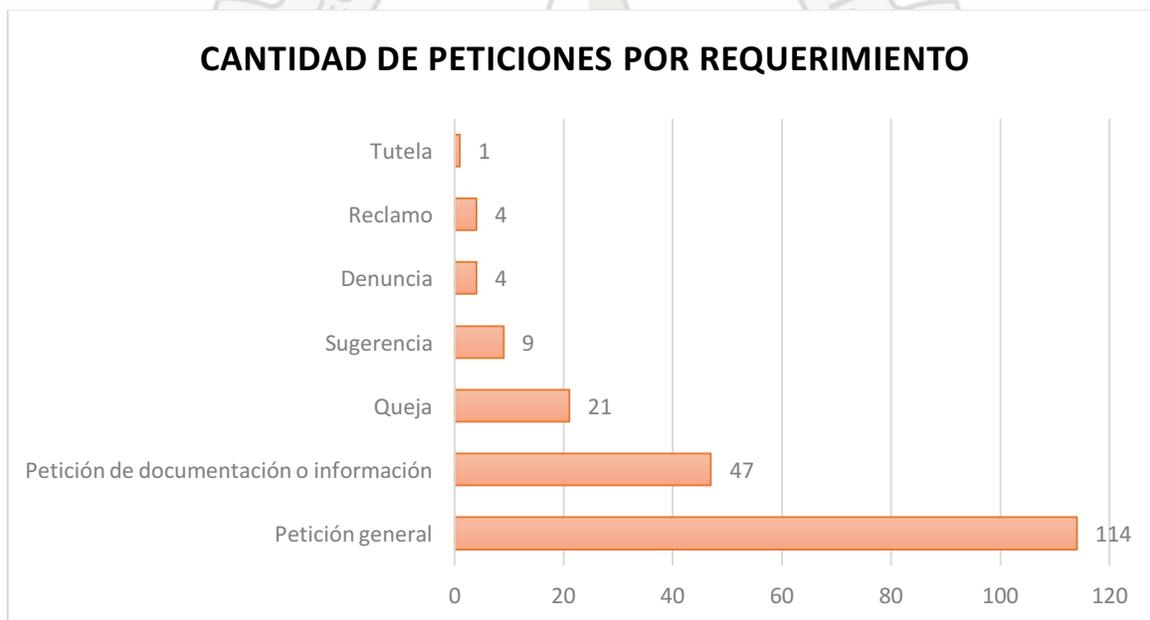


SC-CER733050

SC-CER733052

TOTAL, PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2021				
TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Queja	7	9	5	21
Sugerencia	2	5	2	9
Reclamo	1	2	1	4
Denuncia	0	3	1	4
Tutela	0	1	0	1
Peticiones de consultas	0	0	0	0
TOTAL	35	111	54	200

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

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, denuncias y sugerencias, reflejados por dependencias, durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021.

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



QUEJAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2021	
DEPENDENCIA	TOTAL
Tesorería	5
Registro y Control	4
Gestión IT	3
IBTI	2
Vicerrectoría Administrativa	2
Rectoría	1
Secretaría General	1
Extensión y Proyección Social	1
Asuntos Disciplinarios	1
Gestión Documental	1
TOTAL	21

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

De la cantidad total de 21 QUEJAS interpuestas entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021; al finalizar el trimestre, el total, 17 fueron respondidas a tiempo, 4 fueron respondida fuera de tiempo.

RECLAMOS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2021	
DEPENDENCIA	TOTAL
Facultad Sistemas	2
Tesorería	1
IBTI	1
TOTAL	4

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

De la cantidad total de 4 RECLAMOS interpuestos entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2021; al finalizar el trimestre, 3 fueron respondidas a tiempo y una se encuentra en trámite.

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



SUGERENCIAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2021	
DEPENDENCIA	TOTAL
Tesorería	2
Facultad Mecatrónica	2
Registro y Control	1
Gestión Documental	1
Rectoría	1
Gestión IT	1
Facultad Mecánica	1
TOTAL	9

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

De la cantidad total de 9 SUGERENCIAS interpuestas entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2021; al finalizar el trimestre, del total, 8 fueron respondidas a tiempo y 1 respondida fuera de tiempo.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021, del total de 200 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 9 se encuentran en trámite, y 187 fueron respondidas a tiempo, 4 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".

5.5 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD

A continuación, se presenta la tipificación de los 19 trámites gestionados en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, a partir de la diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos.

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



TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL
<i>Grado de pregrado y posgrado</i>	1
<i>Certificados y constancias de estudios</i>	1
<i>Reingreso a un programa académico</i>	1
<i>Inscripciones aspirantes a programas de pregrados</i>	1
<i>Aplazamiento</i>	0
<i>Certificados ingresos y retenciones</i>	2
<i>Certificado de Ingresos y trámites académicos</i>	67
<i>Contenido del programa académico</i>	0
<i>Correos - mesa de ayuda</i>	2
<i>Trámites bachillerato</i>	9
<i>Solicitudes no específicas</i>	0
<i>Registro de asignaturas</i>	0
<i>Reclamación nómina</i>	2
<i>Movilidad académica</i>	1
<i>Certificado de notas</i>	1
TOTAL, PETICIONES	88

5.6 TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE CHAT

A continuación, se presenta la tipificación de las 1033 consultas gestionados en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, a partir de los diferentes CHAT presentados por los usuarios y ciudadanos.

TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE CHAT	
TIPO DE PETICION	TOTAL
Certificado de Ingresos y trámites académicos	292
tramites bachillerato	288
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	150
solicitudes no específicas	124



SC-CER733050

SL-CER733052

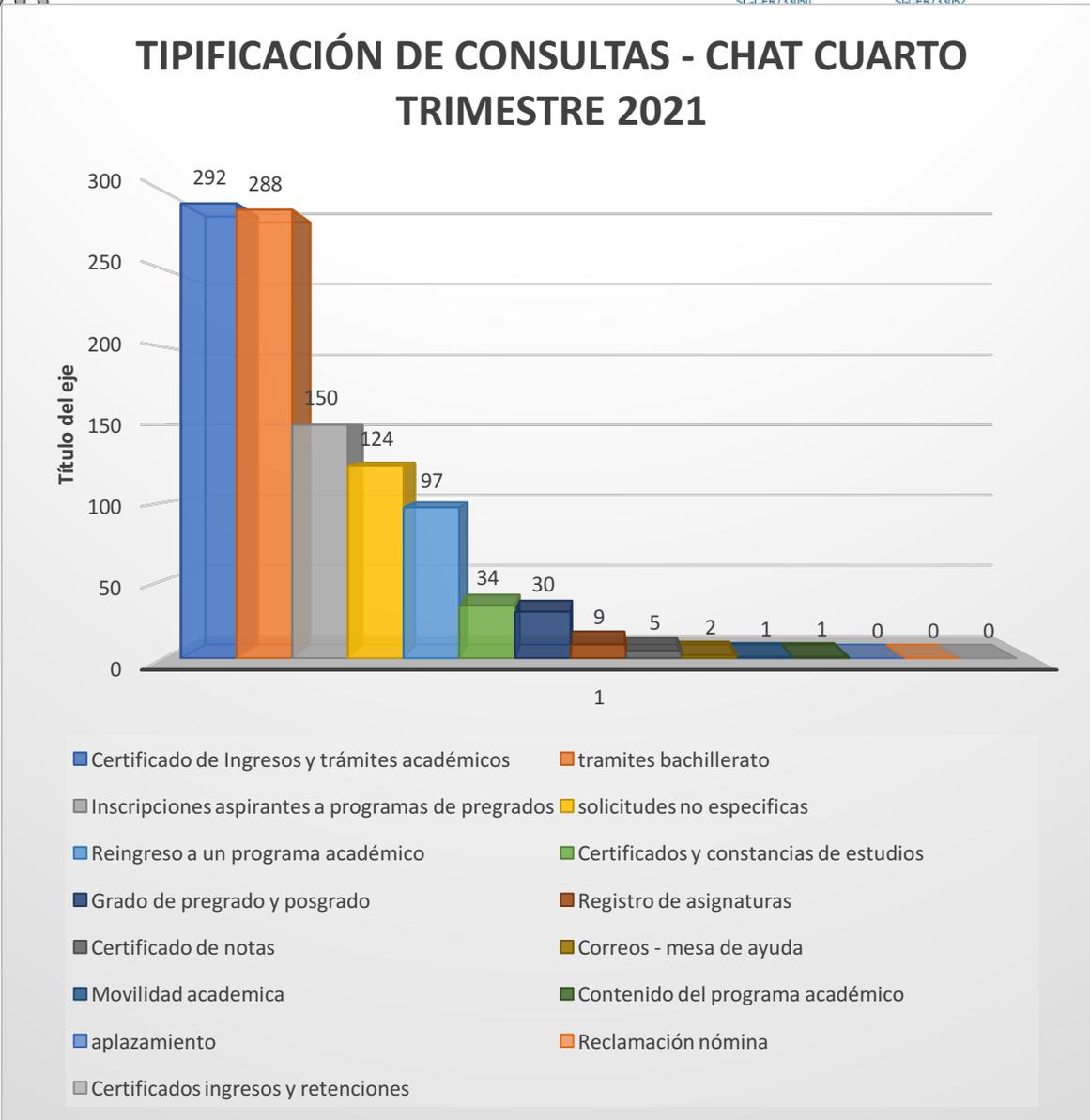
TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE CHAT	
TIPO DE PETICION	TOTAL
Reingreso a un programa académico	97
Certificados y constancias de estudios	34
Grado de pregrado y posgrado	30
Registro de asignaturas	9
Certificado de notas	5
Correos - mesa de ayuda	2
Movilidad académica	1
Contenido del programa académico	1
TOTAL, PETICIONES	1033



SC-CER733050

SL-CER733052

TIPIFICACIÓN DE CONSULTAS - CHAT CUARTO TRIMESTRE 2021



6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Para el trimestre comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, del total de PQRSD no se presenta ningún trámite por traslado por competencia.



SC-CER733050



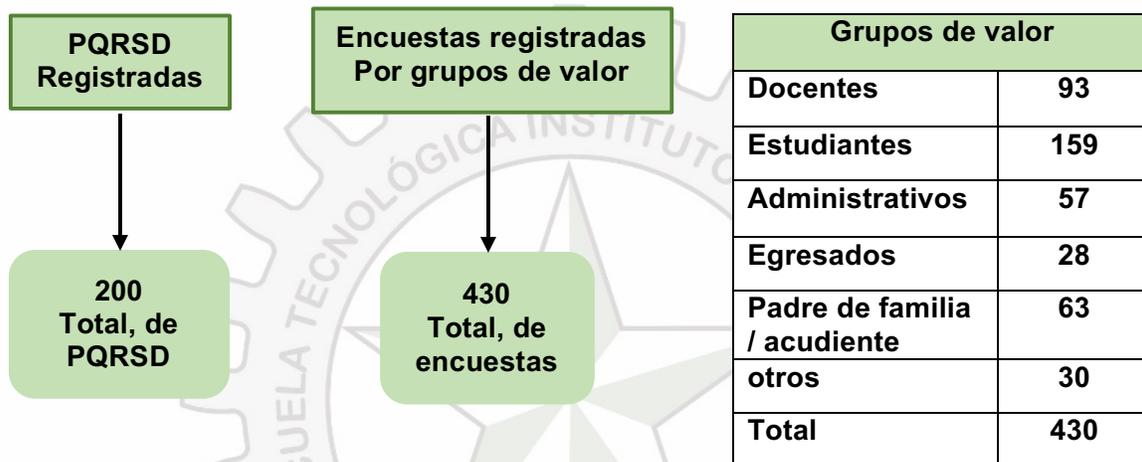
SI-CER733052



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

Para el trimestre comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre 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 200 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/agcZlqI> 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 cuarto trimestre de 2021 se diligenciaron 430 encuestas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 93 docentes, 159 estudiantes, 57 administrativos, 28 egresados, 63 padres de familia – acudiente y 30 otros.

De los 93 docentes que evaluaron el servicio, 77 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 10 que era buena y 4 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 76 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 11 que era buena, 4 que era regular y 2

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



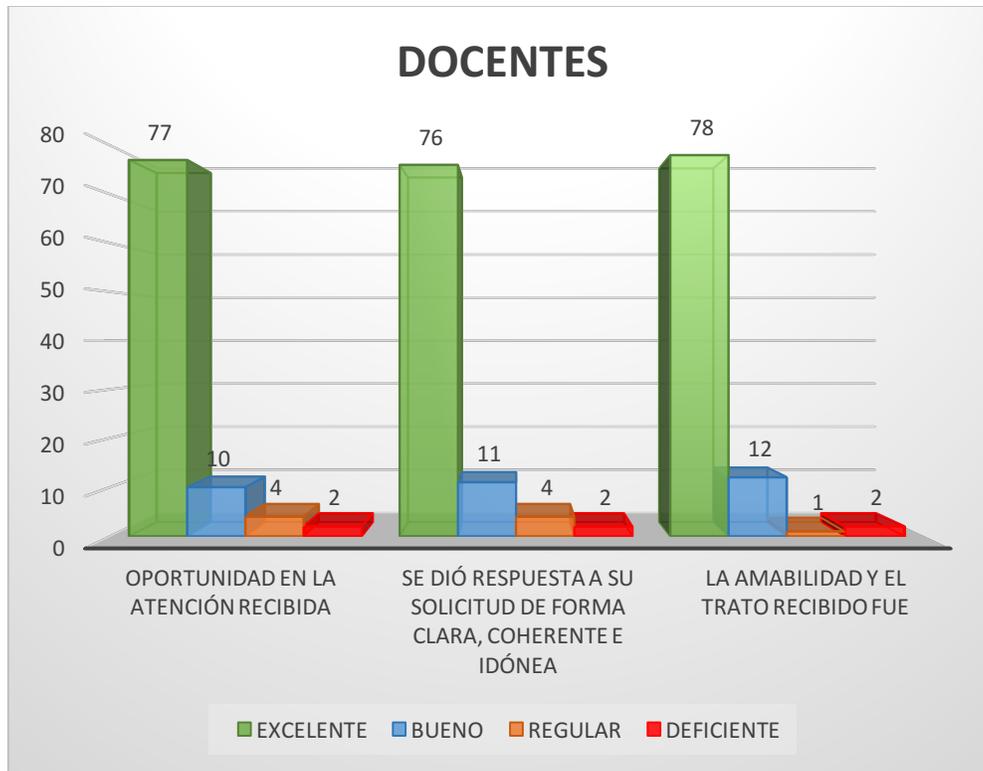
SC-CER733050



SI-CER733052



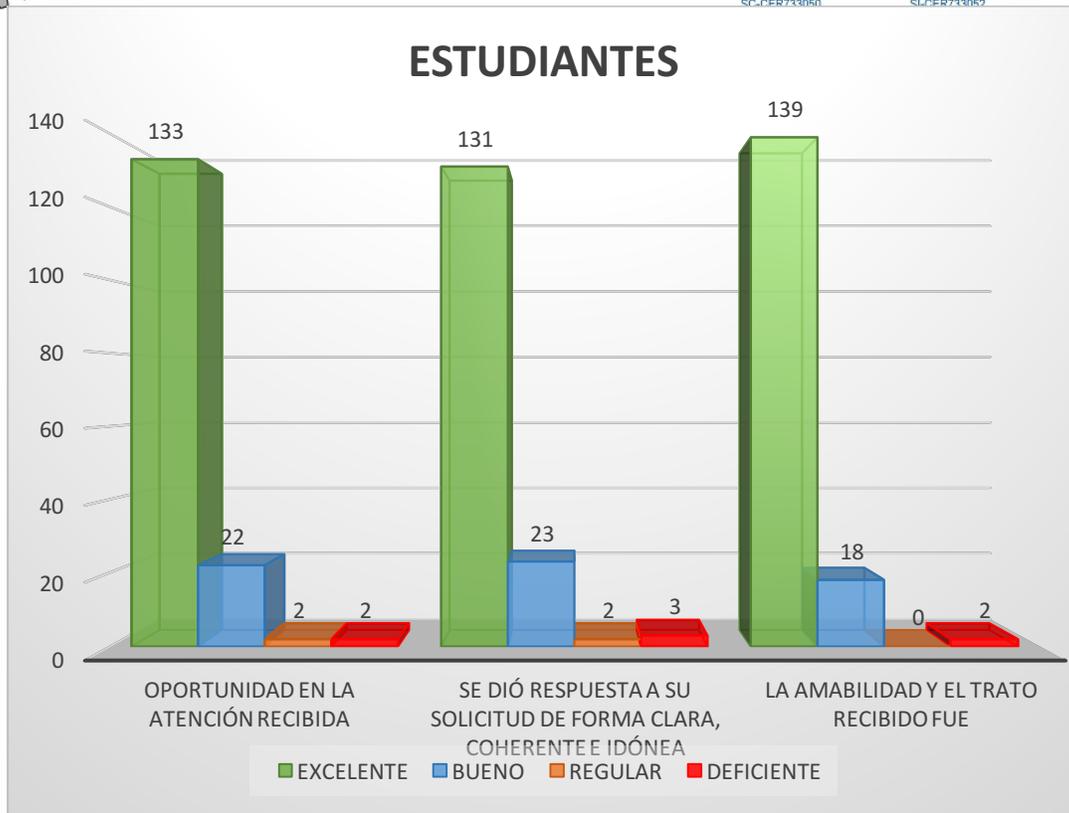
que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 78 manifestaron que era excelente, 12 que era buena, 1 que era regular y 2 que era deficiente.



Gráfica 1. Percepción Docentes

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

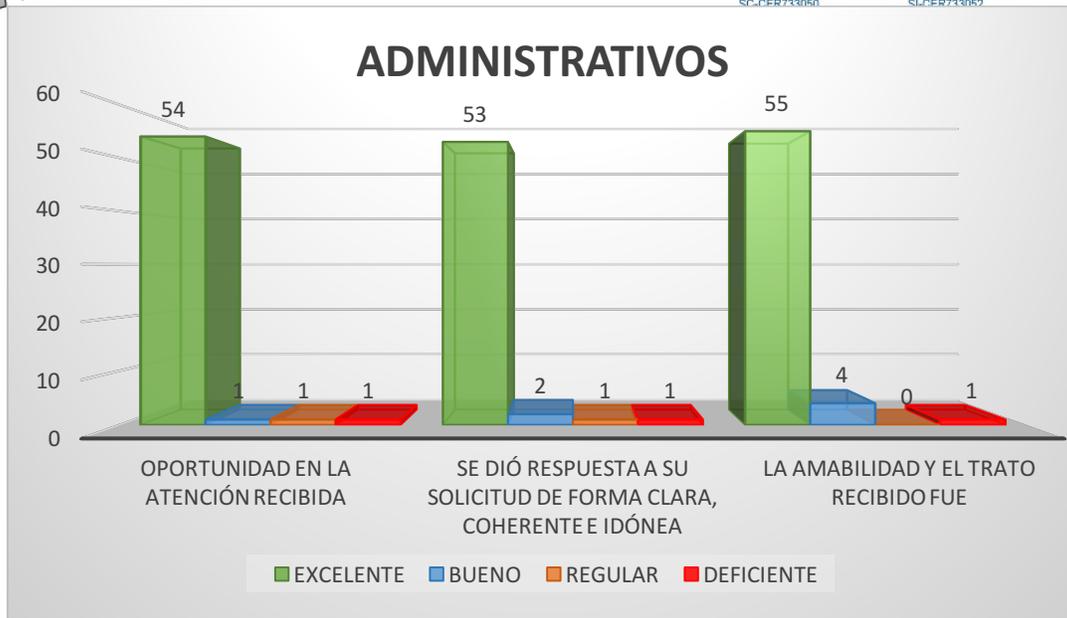
De los 159 estudiantes que evaluaron el servicio 133 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 22 que era buena, 2 que era regular y 2 que era deficiente; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 131 manifestaron que era excelente, 23 que era buena, 2 que era regular y 3 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 139 manifestaron que era excelente, 18 que era buena, y 2 que era deficiente.



Gráfica 2. Percepción Estudiantes.

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

De los 57 administrativos que evaluaron el servicio 54 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 1 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 53 manifestaron que era excelente 2 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 55 manifestaron que era excelente, 4 que era buena y 1 que era deficiente.



Gráfica 3. Percepción Administrativos

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

De los 28 egresados que evaluaron el servicio 25 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 3 que era buena; en cuanto a si se dió respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 26 manifestaron que era excelente, 2 que era buena y 1 que era regular y frente a la amabilidad y el trato recibido 26 manifestaron que era excelente, 2 que era buena y 1 que era regular.



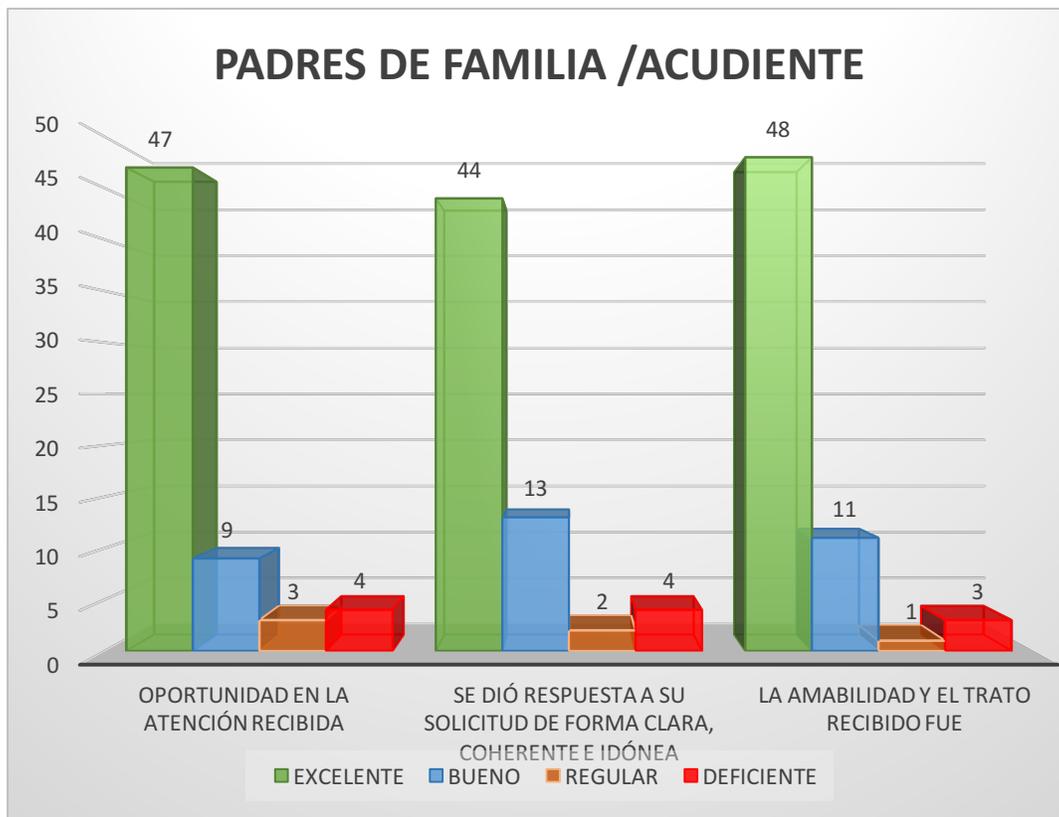
Gráfica 4. Percepción Egresados

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

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



De los 63 padres de familia y/o acudientes que evaluaron el servicio 47 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 9 que era buena, 3 que era regular y 4 que era deficiente; en cuanto a si se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 44 manifestaron que era excelente, 13 que era buena, 2 que era regular y 4 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 48 manifestaron que era excelente, 11 que era buena, 1 que era regular y 3 que era deficiente.

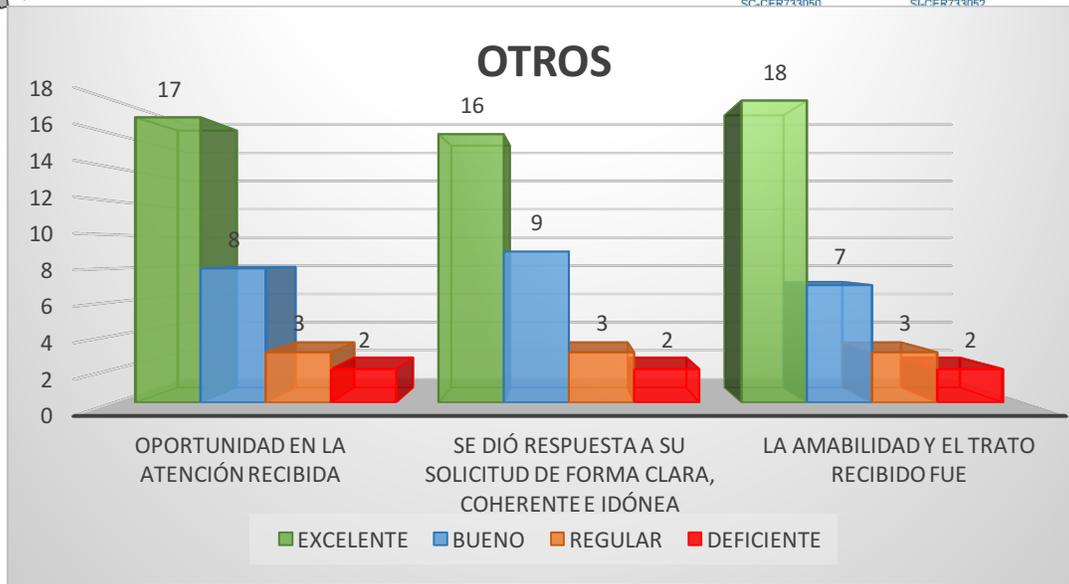


Gráfica 5. Percepción Docentes

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

De las 30 evaluaciones realizadas por otras personas externas a la ETITC entre ellos aspirantes, exfuncionarios, empleadores y entidades, que evaluaron el servicio 17 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 8 que era buena, 3 que era regular y 2 que era deficiente; en cuanto así se dio respuesta a su solicitud de forma clara, coherente e idónea 16 manifestaron que era excelente, 9 que era buena, 3 que era regular y 2 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 18 manifestaron que era excelente, 7 que era buena, 3 que era regular y 2 que era deficiente.

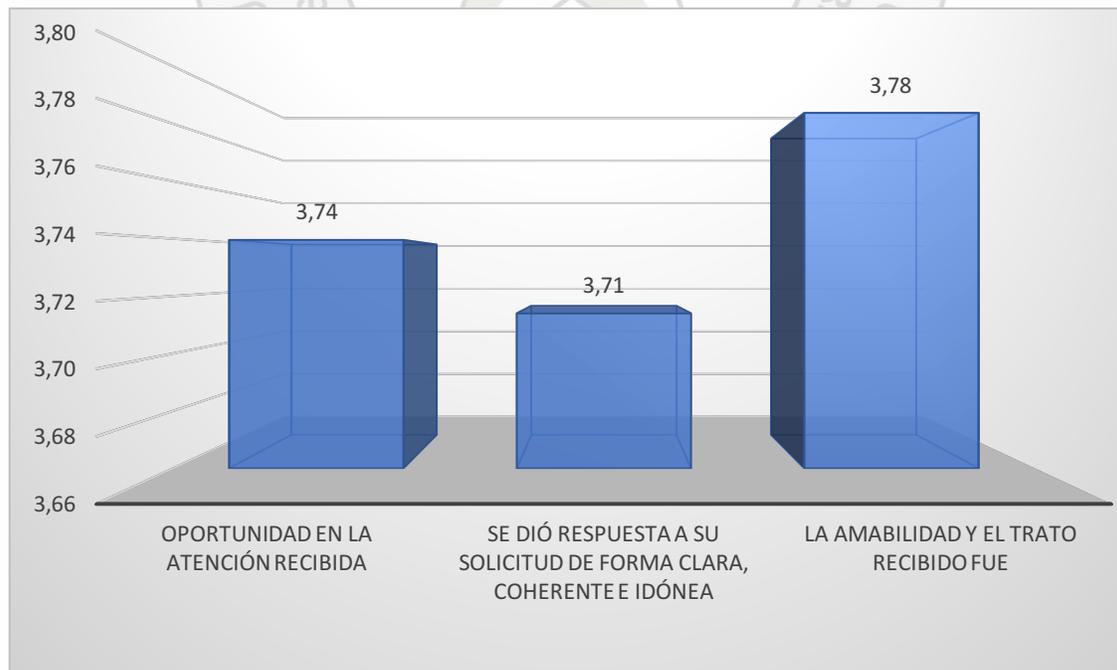
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Gráfica 6. Percepción Otros grupos de valor

Fuente: Resultados Encuesta Evaluación del Servicio Prestado Cuarto 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 3,74 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,71 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,78.



Gráfica 7. Promedio de Evaluación

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

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



SC-CER733050



SI-CER733052



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 paciencia la actitud, el respeto, la cordialidad, la gentileza, el dominio de los temas, la colaboración, la cordialidad, 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, la excelencia en los eventos adelantados tales como diplomados y el encuentro de semilleros, se resalta las metodologías implementadas y la calidad del material compartido.

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:

- Sistematizar la información de las notas de los estudiantes de años anteriores, ya que se generan demoras en la expedición de certificados.
- Cuando se adelanten actividades en las cuales haya participación de varios integrantes de la comunidad, cumplir los horarios programados a la hora de salida.
- Activar en el portal institucional la opción para empresarios y practicantes.
- Indicar quién se encuentra atendiendo las solicitudes en el chat.
- Que se realice seguimiento personalizado a los practicantes enviados por la Institución a las diferentes empresas.
- Cuando se presenten solicitudes particulares, responderlas de la misma forma y no de manera general, aclarando lo que se debe realizar; podría ser a través de una llamada, video o instructivo.
- Facilidad de acceso a las grabaciones de los diferentes programas por youtube.
- Generar estrategias para que existe una comunicación más asertiva con la mesa de ayuda.

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



SC-CER733050



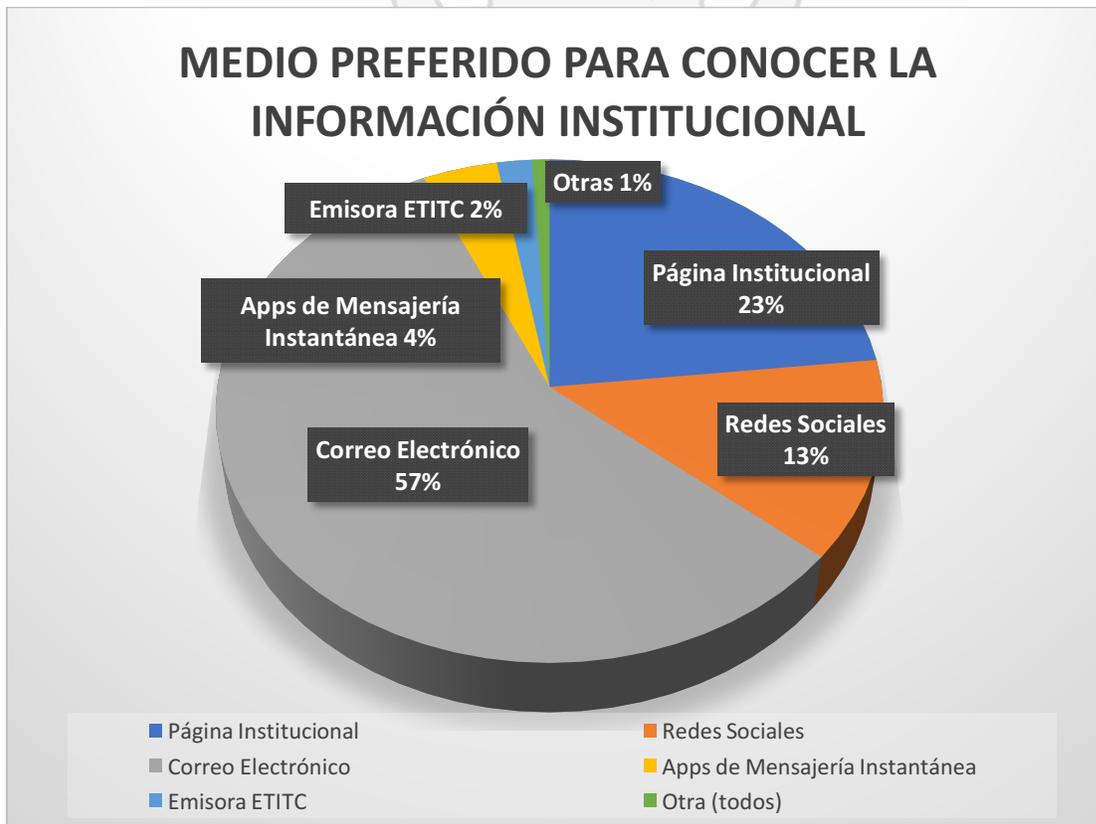
SI-CER733052



- Responder oportunamente las solicitudes ya que en varias ocasiones cuando lo hacen ya ha pasado el evento.
- Realizar mantenimiento periódicamente al campus virtual, ya que se cae permanentemente, especialmente en época de parciales.

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 57%, la página institucional con un 23%, las redes sociales con un 13%, las apps de mensajería instantánea con un 4%, la emisora con un 2% y otras opciones donde consideran otras plataformas tales como anuncios cortos en las clases el 1%.



Gráfica 8. Medio preferido para conocer la información institucional

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



10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, se recibieron 203 registros reflejados por áreas, así:

FELICITACIONES

ÁREA	TOTAL
Bienestar Universitario	65
Vicerrectoría Investigación	27
Tesorería	22
Talento Humano	19
Rectoría	10
Atención al Ciudadano	7
Facultad Electromecánica	7
IBTI	6
Facultad Procesos	6
Facultad Mecatrónica	6
Extensión y Proyección Social	5
Centro de Lenguas	5
Bolsa de Empleo	5
Registro y Control	4
Gestión IT	3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
Vicerrectoría Académica	1
Contabilidad	1
Contratación Jurídica	1
Almacén	1
TOTAL	203



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.
 - e. Canal chat, a través del cual los grupos de valor y ciudadanía en general reciben la información de manera instantánea
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 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. Se sugiere al usuario hacer uso del chat durante y fuera de los horarios estipulados, con el fin de dar un direccionamiento oportuno a las PQRSD.
2. 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.
3. Recordar semanalmente las PQRSD a vencer a las áreas evitando vencimientos e incumplimientos.
4. Para el actual trimestre se presentó la novedad en dos PQRSD las cuales se cambiaron a correspondencia.
5. 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
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---