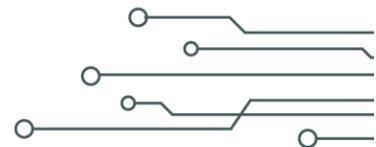


**Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior



## **INFORME DE PQRSD Y PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR, OTROS DE INTERÉS Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO**



**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL**

**CUARTO TRIMESTRE DE 2024**

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



## TABLA DE CONTENIDO

Pág.

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.....	7
5.4 INFORME DE REQUERIMIENTO POR TÉRMINOS DE TIEMPO .....	8
5.5 TIPIFICACION POR TIPO DE TRAMITE PQRSD.....	13
5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT .....	14
6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.....	15
7. SOLICITUDES A LAS QUE SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN....	15
8. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y TRÁMITES. 16	
9. INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.....	16
10. FELICITACIONES.....	28
11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD .....	29
12. RECOMENDACIONES .....	30



## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas. 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 octubre y el 31 de diciembre 2024.

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 período comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024.

## 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 octubre y el 31 de diciembre 2024, un total de 203 **PQRSD** radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía.

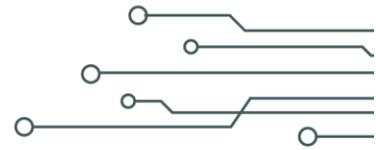
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de “SIAC”:

### 5.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

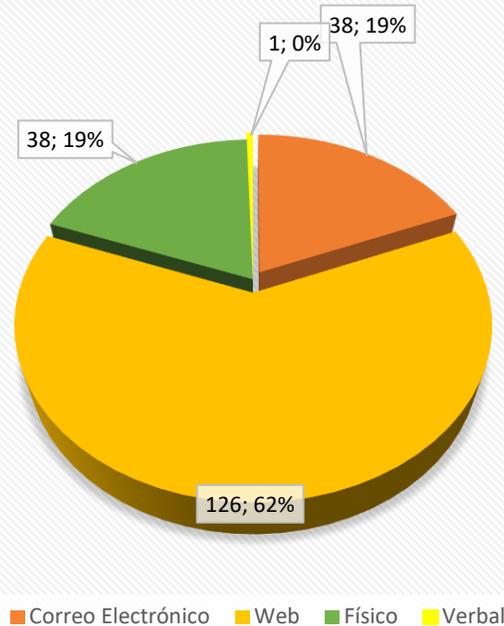
La Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía dispone de diferentes canales de comunicación (e-mail, página web, telefónico y presencial), para que los ciudadanos presenten las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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 un 62% con 126 registros; seguido del canal correo electrónico con el 19% con 38 registros, continuando con el canal físico con un porcentaje del 19% con 38 registros del total de la participación y por último el canal verbal con 0.01% con 1 registro.

PQRSD POR CANALES DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2024				
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	16	16	6	38
Web	21	48	57	126
Físico	7	17	14	38
Verbal	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>81</b>	<b>77</b>	<b>203</b>



## CANTIDAD DE PETICIONES CUARTO TRIMESTRE 2024



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 octubre y el 31 de diciembre 2024, son: Facultad de Sistemas con el 40% (82), del total de peticiones recibidas, y el área del IBTI con una participación del 19% (39), del total de las peticiones recibidas.

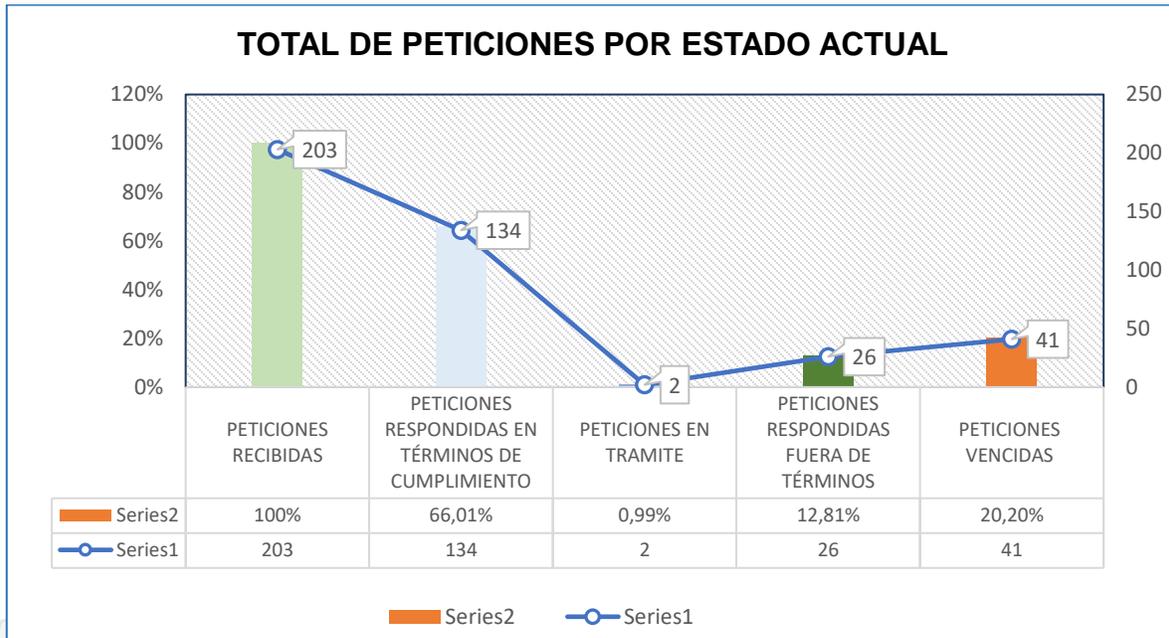


**PETICIONES POR DEPENDENCIA CON TIEMPOS DE RESPUESTA Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES CON RESPUESTA EN TÉRMINOS	PETICIONES EN TRAMITE	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	PETICIONES VENCIDAS SIN RESPUESTA	N/A COMO PQRSD			% DE PARTICIPACIÓN
						LLAMADA	FELICITACIÓN	CHAT	
Almacén	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Asuntos Disciplinarios	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	0	12	2	0%
Biblioteca	1	1	0	0	0	0	1	0	0%
Bienestar Universitario	6	6	0	0	0	2	8	0	3%
Bolsa de Empleo	2	2	0	0	0	2	2	14	1%
Centro De Extensión y Proyección Social	1	1	0	0	0	3	2	24	0%
Centro de Lenguas	0	0	0	0	0	0	0	6	0%
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
Control Interno	0	0	0	0	0	1	0	0	0%
Especializaciones	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
Facultad de Sistemas	82	74	0	0	8	9	2	104	40%
Facultad Electromecánica	3	3	0	0	0	12	2	112	1%
Facultad Mecánica	1	1	0	0	0	4	0	104	0%
Facultad Mecatrónica	3	3	0	0	0	3	1	89	1%
Facultad Procesos Industriales	0	0	0	0	0	1	0	99	0%
Gestión Ambiental	3	2	0	1	0	0	0	0	1%
Gestión Documental	1	1	0	0	0	0	0	0	0%
Gestión IT-Mesa De Ayuda	4	4	0	0	0	0	7	6	2%
IBTI	39	2	2	4	31	45	0	271	19%
Jurídica	1	1	0	0	0	0	0	1	0%
Planeación-Seguridad digital-Calidad	6	3	0	3	0	1	0	0	3%
Rectoría	0	0	0	0	0	1	0	2	0%
Registro y Control	11	3	0	8	0	6	4	76	5%
Secretaría General	5	1	0	3	1	2	0	29	2%
Seguridad digital	0	0	0	0	0	0	2	0	0%
Talento Humano	8	5	0	3	0	1	4	0	4%
Talleres y laboratorios	1	0	0	1	0	0	0	0	0%
Tesorería	4	2	0	2	0	8	7	72	2%
Vicerrectoría Académica	7	7	0	0	0	3	7	147	3%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	13	11	0	1	1	0	1	0	6%
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>134</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>105</b>	<b>62</b>	<b>1162</b>	<b>100%</b>

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

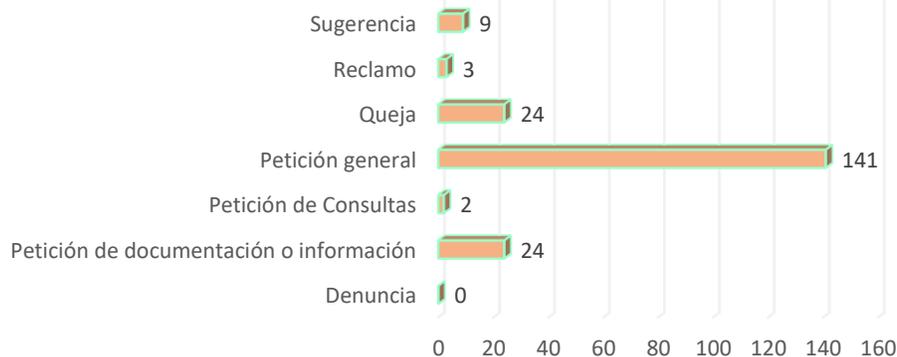
El tipo de requerimiento más representativo durante el período comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024, fue Petición General con un 69% (141); Petición de Documentación o Información con el 12% (24); Queja 12% (24); Sugerencia con una participación de 4% (9); Seguido de Reclamos con un 1% equivalente a (3) y finaliza con Petición de Consulta con un 1% equivalente a (2).

PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2024				
TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición de documentación o información	10	8	6	24
Petición de Consultas	0	0	2	2
Petición general	18	59	64	141
Queja	12	8	4	24
Reclamo	0	2	1	3
Sugerencia	5	4	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>81</b>	<b>77</b>	<b>203</b>

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



## PQRSD POR REQUERIMIENTO CUARTO TRIMESTRE DE 2024 TOTAL



Fuente: 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 y sugerencias presentados, reflejados con el estado actual de cada una, durante el período comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024.

#### ESTADO DE PQRSD POR REQUERIMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2024

TIPO DE REQUERIMIENTO	A TIEMPO	VENCIDA CON RESPUESTA	VENCIDA SIN RESPUESTA	EN TRÁMITE	TOTAL
Petición de documentación o información	14	7	3	0	24
Petición general	97	12	32	0	141
Peticiones de consultas	0	0	0	2	2
Queja	13	4	7	0	24
Reclamo	1	1	1	0	3
Sugerencia	9	0	0	0	9
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>24</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>203</b>

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



<b>PETICIÓN DE CONSULTA DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2024</b>				
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
IBTI	0	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

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

De las 2 PETICIONES DE CONSULTA interpuestas entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024; las dos se encuentran en trámite.

<b>PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2024</b>				
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>OCTUBR E</b>	<b>NOVIEMBR E</b>	<b>DICIEMBR E</b>	<b>TOTA L</b>
Facultad sistemas	1	0	1	2
Gestión Ambiental	1	0	0	1
Gestión IT/mesa de ayuda	1	0	0	1
IBTI	0	2	1	3
Planeación/calidad	1	0	0	1
Registro y control	2	3	1	6
Secretaría General	0	1	1	2
Talleres y Laboratorios-Pes-IBTI	1	0	0	1
Talento Humano	0	1	1	2
Tesorería	0	0	1	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>24</b>

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

De la cantidad total de 24 PETICIONES DE DOCUMENTACION O INFORMACIÓN interpuestas entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024; al finalizar el trimestre, del total: 14 fueron respondidas a tiempo, 6 fueron respondidas fuera de tiempo y 4 se encuentran sin respuesta vencidas.



<b>PETICIÓN GENERAL DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2024</b>				
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>OCTUBR E</b>	<b>NOVIEMBR E</b>	<b>DICIEMBR E</b>	<b>TOTA L</b>
Asuntos Disciplinarios	0	1	0	1
Bienestar Universitario	2	0	1	3
Facultad Electromecánica	0	1	1	2
Facultad Mecánica	0	0	1	1
Facultad Mecatrónica	1	1	0	2
Facultad Sistemas	1	35	41	77
Gestion Ambiental	1	0	1	2
IBTI	5	6	15	26
Jurídica	0	0	1	1
Planeación	0	5	0	5
Registro y Control	1	2	1	4
Secretaría General	1	0	0	1
Talento Humano	1	4	1	6
Tesorería	0	0	1	1
Vicerrectoría académica	1	1	0	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4	3	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>59</b>	<b>65</b>	<b>142</b>

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

De la cantidad total de 142 PETICIONES GENERALES interpuestas entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024; al finalizar el trimestre, 97 fueron respondidas a tiempo, 12 fueron respondidas fuera de términos y 32 se encuentran sin respuesta vencidas.

NOTA: Los radicados 0724, 0728 y 0730, los ciudadanos las presentaron como denuncias, aunque en realidad se trataban de peticiones generales.



### QUEJAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2024

DEPENDENCIA	OCTUBR E	NOVIEMBR E	DICIEMBR E	TOTA L
Bienestar Universitario	1	2	1	4
Bolsa de Empleo	0	0	1	1
Facultad Electromecánica	1	0	0	1
Facultad Mecatrónica	0	1	0	1
Facultad Sistemas	0	1	0	1
Gestion it/mesa de ayuda	1	1	0	2
IBTI	6	1	0	7
Registro y Control	1	0	0	1
Secretaria General	0	1	0	1
Tesorería	1	0	1	2
Vicerrectoría académica	1	1	0	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0		1	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>24</b>

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

De la cantidad total de 24 QUEJAS interpuestas entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024; al finalizar el trimestre, del total: 13 fueron respondidas a tiempo, 4 fueron respondidas fuera de tiempo y 7 se encuentran sin respuesta vencidas.

El radicado 0747, fue presentado por el ciudadano como denuncia, aunque en realidad se trataba de queja.

### RECLAMOS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2024

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Facultad de Sistemas	0	1	0	1
IBTI	0	1	0	1
Secretaría General	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

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

De la cantidad total de 3 RECLAMOS interpuestas entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024; al finalizar el trimestre, del total: 1 fue respondida a tiempo, 1 fue respondido fuera de tiempo y 1 se encuentra sin respuesta vencida.



### SUGERENCIAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2024

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Biblioteca y Recursos Educativos ETICT	0	1	0	1
Bolsa de Empleo	1	0	0	1
Extensión y Proyección Social	1	0	0	1
Facultad Sistemas	1	0	0	1
Gestión Documental	1	0	0	1
Gestión IT/Mesa de Ayuda	1	0	0	1
Vicerrectoría Académica	0	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

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 2024; al finalizar el trimestre, del total: las 09 fueron respondidas a tiempo.

De conformidad con el reporte generado a través del SIAC, del 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024, del total de 203 peticiones radicadas en la Oficina de Servicios y Atención a la Ciudadanía, 2 se encuentran en trámite, 134 fueron respondidas a tiempo, seguido de 24 peticiones respondidas fuera de tiempo, y 43 peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta a la fecha, 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 octubre y el 31 de diciembre 2024, a partir de las diferentes PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

### TIPIFICACIÓN POR TIPO DE TRÁMITE PQRSD

TIPO DE PETICION	TOTAL
Aplazamiento	2
Certificado de Ingresos y trámites académicos	0
Certificado de notas	3
Certificados ingresos y retenciones	3
Certificados y constancias de estudios	1
Contenido del programa académico	1
Correos - mesa de ayuda	0
Grado de pregrado y posgrado	81
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	0
Movilidad académica	0
Reclamación nómina	0
Registro de asignaturas	1
Reingreso a un programa académico	3
Trámites Bachillerato	39
<b>TOTAL, PETICIONES</b>	<b>134</b>

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



## 5.6 TIPIFICACIÓN DE ÁREAS EN GESTIÓN DE CHAT

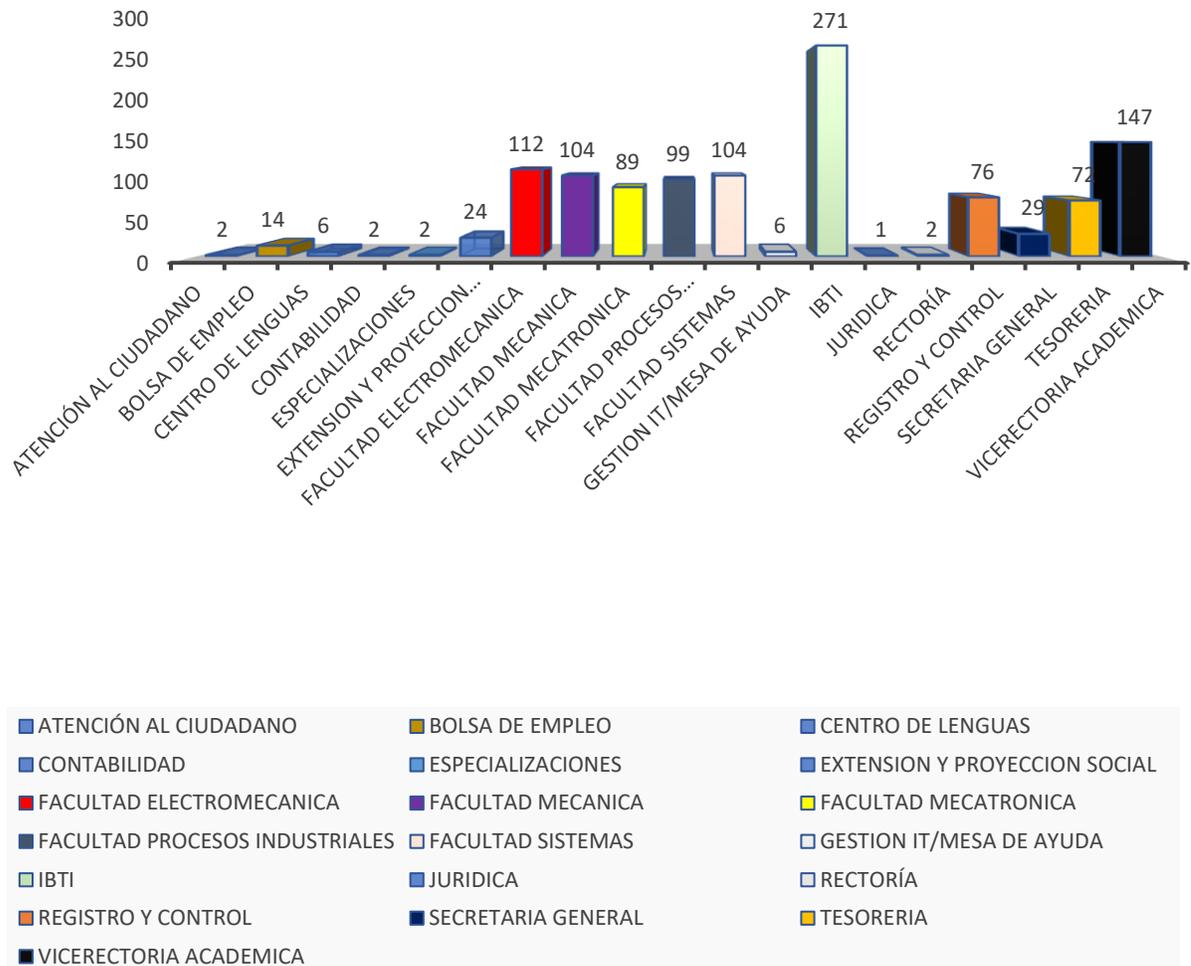
A continuación, se presentan las áreas de las cuales se recibió 1162 consultas a partir de los diferentes CHAT presentados por los ciudadanos y grupos de valor en el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024.

DEPENDENCIA	TOTAL CHAT
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
BOLSA DE EMPLEO	14
CENTRO DE LENGUAS	6
CONTABILIDAD	2
ESPECIALIZACIONES	2
EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	24
FACULTAD ELECTROMECHANICA	112
FACULTAD MECANICA	104
FACULTAD MECATRONICA	89
FACULTAD PROCESOS INDUSTRIALES	99
FACULTAD SISTEMAS	104
GESTION IT/MESA DE AYUDA	6
IBTI	271
JURIDICA	1
RECTORÍA	2
REGISTRO Y CONTROL	76
SECRETARIA GENERAL	29
TESORERIA	72
VICERECTORIA ACADEMICA	147
<b>TOTAL</b>	<b>1162</b>

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



## CHAT CUARTO TRIMESTRE 2024



### 6. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

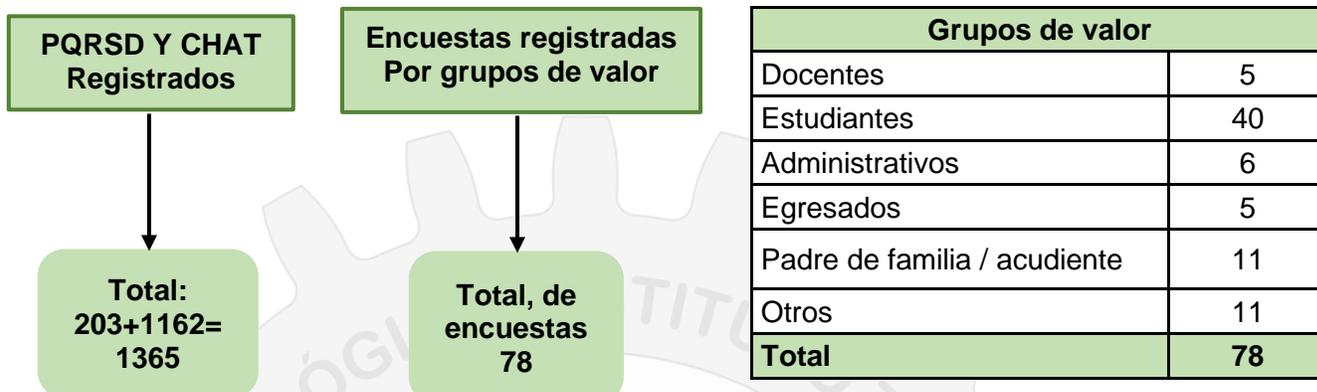
Para el trimestre comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024, del total de PQRSD recibidas el radicado 0609-RC-2024 se trasladó por competencia a la respectiva entidad.

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

Para el trimestre comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024, 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 DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

La ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL (ETITC) consciente de la importancia que representa para la entidad identificar y reconocer las necesidades y expectativas de sus grupos de valor, 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, 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 insumo necesario para la identificación de oportunidades de mejora para los sistemas de gestión integrados(SGI) en la entidad.

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 cuarto trimestre de la vigencia 2024, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre. Periodo en el cual se diligenciaron 78 encuestas de satisfacción del servicio prestado. Al realizar la clasificación por grupos de interés la participación fue la siguiente: 40 estudiantes. 5 docentes. 5 egresados. 6 administrativos. 11 padres de familia y/o acudientes. 11 en la clasificación de otros.

### Análisis por grupos de valor o partes interesadas.

## ESTUDIANTES:

Para el periodo evaluado la participación de los estudiantes en la encuesta fue de 40 estudiantes que realizaron la evaluación lo cual equivale al 51% del total de los participantes del cuarto trimestre de la vigencia.

De los participantes 28 estudiantes indicaron que la **oportunidad en el servicio** fue excelente, 7 buena, 2 regular y 3 deficiente.

En cuanto a la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 28 estudiantes respondieron con excelente, 7 con buena, 2 regular y 3 como deficiente.

La respuesta para la pregunta **“la amabilidad en el trato recibido”** 28 estudiantes respondieron con excelente, 8 con bueno, 3 con regular, 1 con deficiente. (Ver Figura 1)

**Figura 1**  
*Percepción Estudiantes*



**Fuente:** Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

### 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 textuales recibidas:

- Ser objetivos, Conocer a sus Alumnos
- Mejorar la calidad y oportunidad en los canales de comunicación telefónica y correos electrónicos.
- Un poco más de organización, cuando entré, se demoraron demasiado en darnos nuestras clases
- Mejorar los mecanismos para la selección de los maestros
- Especificación horaria de atención y divulgación de correos electrónicos correctos
- Sugiero que sigan con esa persistencia y seriedad a la hora de tratar los temas que se generen dentro de este espacio
- Más personas en CREA para la atención



- Mejorar los tiempos de respuesta para las solicitudes
- Que no se presenten las fallas directamente desde la plataforma.

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

- Amabilidad y trato cordial
- Que fueron muy coherentes y respetuosos
- Eficiencia del servicio
- El tiempo de respuesta y la atención prestada
- El interés de que la información llegue a todos
- Gran persona y muy humilde
- Explicación muy bien dada, ha habido tropiezos, pero todo está mejorando
  
- Eficacia de respuesta
- Me ayudaron de manera rápida y efectiva
- Resalto la velocidad con la cual se actuó y el gran impacto que tuvo en cuanto al docente
- Felicitaciones al profe Yeison y Miguel por su preocupación por mí en cuanto a lo que no entendía
- Excelente servicio
- Que me arreglaron el problema de una forma rápida

#### DOCENTES:

En cuanto al personal docente 5 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** 4 respondieron cómo excelente, 1 califico como bueno  
En las respuestas recibidas para la pregunta **“se dio respuesta a la solicitud”** 4 respondieron como excelente, 1 como bueno.  
Con respecto a la **pregunta “la amabilidad y trato en la atención”** 4 calificaron como excelente, 1 como regular. (Ver figura 2)

**Figura 2**  
*Percepción docentes.*





**Fuente:** Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

### 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:

- Sin respuestas

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

- La calidad humana de la persona encargada de la dependencia
- Amabilidad
- Colaboración y respuesta oportuna

### EGRESADOS:

En la medición del nivel de percepción participaron 5 egresados, equivalente al 6% en la participación general, los cuales respondieron de la siguiente manera en la **oportunidad del servicio** 4 lo calificaron como excelente, 1 como deficiente. en cuanto a si **“se dio respuesta a la solicitud”** 4 respondieron con excelente, 1 como deficiente. En la pregunta **“la amabilidad en el trato”** 4 egresados respondieron como excelente y 1 como deficiente. (Ver figura 3)

**Figura 3**  
*Percepción Egresados*



**Fuente:** Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

### 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:

- Dar respuesta a los correos enviados con solicitudes de los egresados

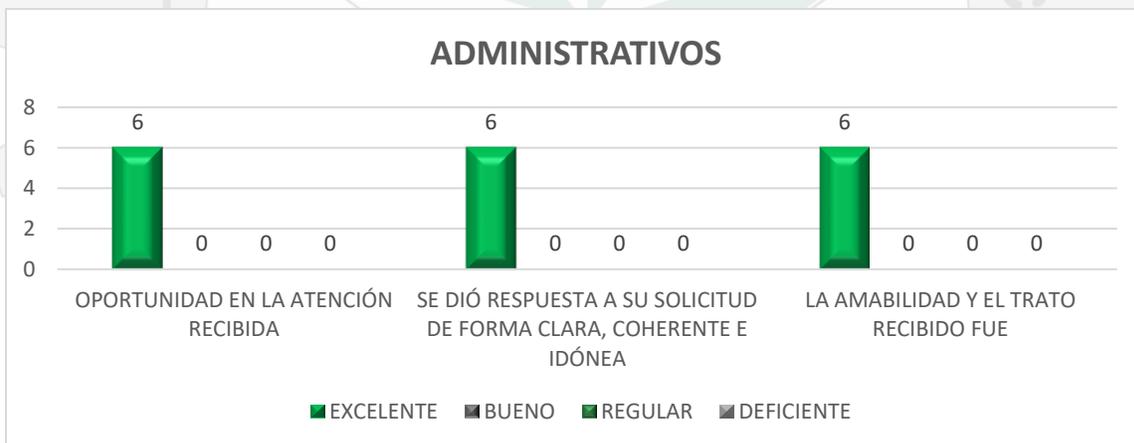
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas fueron las siguientes:

- Fue muy servicial y atenta
- Amabilidad

### ADMINISTRATIVOS:

En cuanto a la participación del personal administrativo en la evaluación de la percepción la participación en el periodo analizado fue de 6 funcionarios el equivalente al 8% de la población que participó, y los resultados obtenidos fueron los siguientes, **oportunidad en la atención** 6 la calificaron como excelente. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 6 respondieron como excelente. En cuanto a la respuesta. **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 6 funcionarios respondieron como excelente. (Ver figura 4)

**Figura 4**  
Percepción Administrativos



Fuente: Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

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

- Realizar más seguido estos análisis de seguridad digital para que se evite caer en ataques malintencionados de ingeniería social
- Mejorar la calidad y oportunidad en los tiempos de respuesta telefónica y correo electrónico.



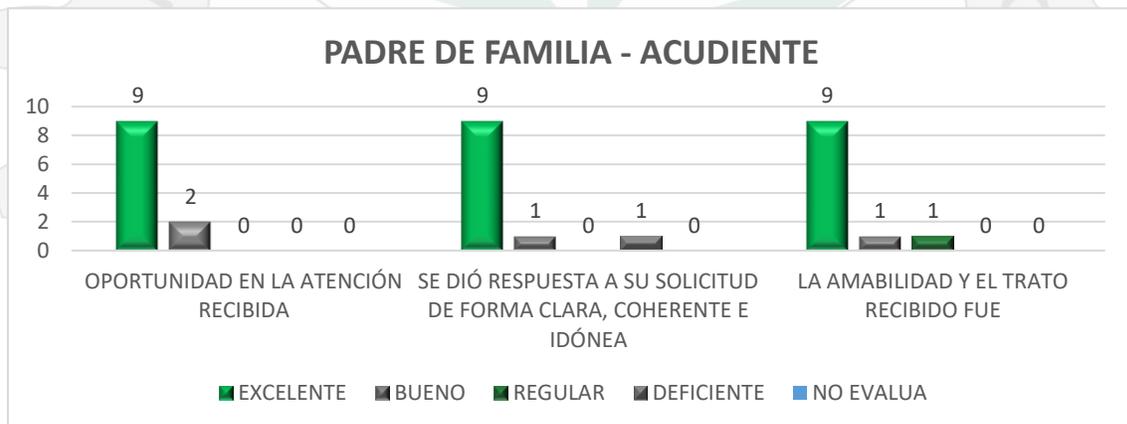
Para la pregunta **¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?** Las respuestas textuales fueron las siguientes:

- Gracias a Elianita por su excelente servicio
- Excelente el apoyo de Eliana. Felicitaciones muy oportunas
- La amabilidad con que fue recibida la solicitud y su diligencia a la recepción de la misma.
- La forma como se comunicaron de la recepción con Talento Humano para poder realizar la solicitud

### PADRES DE FAMILIA:

En la percepción de la parte interesada mencionada anteriormente la participación obtenida fue de 11 personas el equivalente al 14% de la población participante, la participación por pregunta fue la siguiente: en la **“oportunidad en la atención recibida”** 9 manifestaron que fue excelente y 2 buena. En la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 9 calificaron como excelente, 1 como bueno y 1 como deficiente. **“la amabilidad y el trato recibido fue”** los 9 padres de familia que participaron en la encuesta calificaron la amabilidad como excelente y 1 como bueno, 1 como Regular (*Ver figura 5*)

**Figura 5**  
*Percepciones padres de familia*



Fuente: Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

### 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:

- Tener una pronta respuesta
- Dar solución oportuna a las solicitudes realizadas por los grupos de valor

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

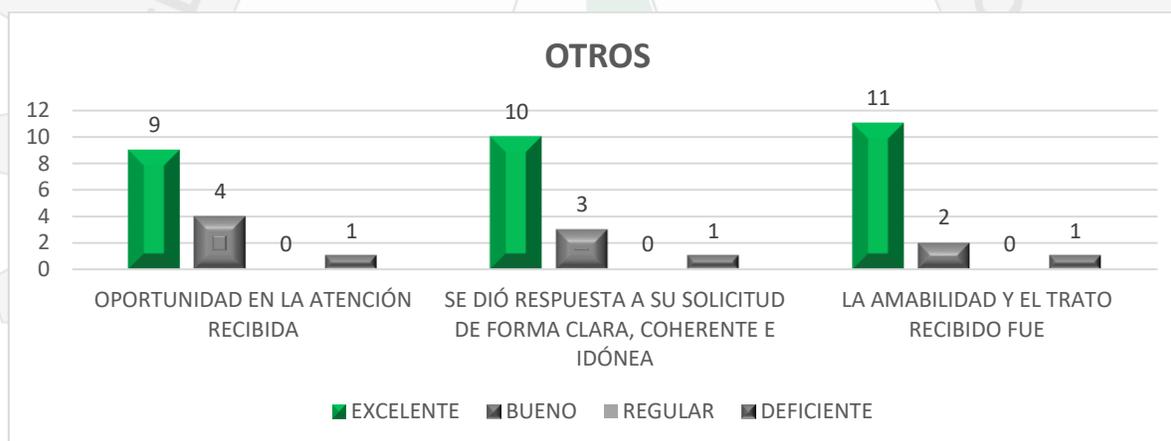
- Pronta atención, no solo por tesorería sino por registro y control
- Fueron muy oportunos, concretos y claros

## OTROS

Dentro de los usuarios identificados como otros la participación fue de 11 personas lo cual equivale al 14% de la población que participo en el trimestre evaluado. Las respuestas recibidas fueron las siguientes: **“oportunidad en la atención recibida”** 7 calificaron el servicio como Excelente, 3 como buena y 1 como deficiente. A la pregunta **“se dio respuesta a su solicitud”** 7 calificaron la pregunta como excelente. 2 como bueno, 1 como regular y 1 como deficiente. En la respuesta a la pregunta **“la amabilidad y el trato recibido fue”** 7 usuarios respondieron que la amabilidad recibida fue excelente, 3 como Bueno y 1 como deficiente. (Ver Figura 6)

**Figura 6**

*Percepción de otros*



Fuente: Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

## Oportunidades de mejora y/o Observaciones

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

- No he recibido respuesta, solo me envían este link para responder la atención recibida.
- Que respondan las inquietudes de los padres

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



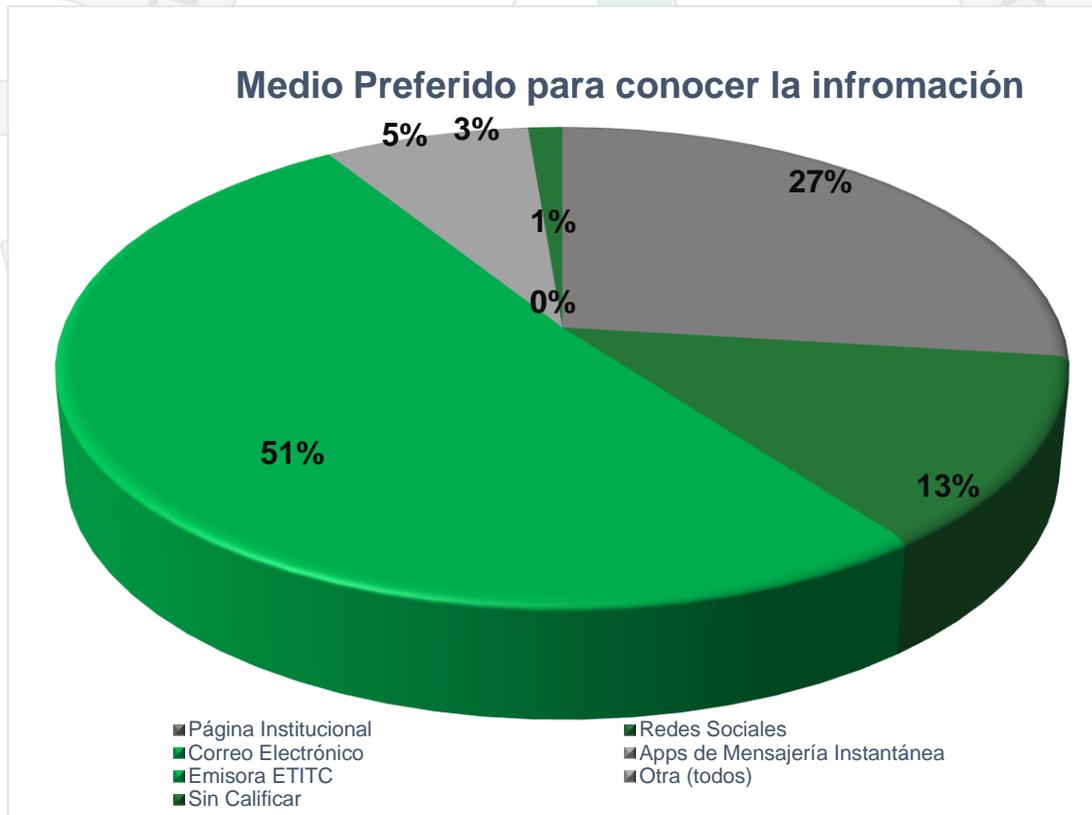
- Felicitar a las funcionarias de la dependencia por la oportunidad y calidad en la información suministrada.
- Confirmación oportuna de recibido de la convocatoria
- Amabilidad y oportunidad en la respuesta
- Fue una respuesta rápida y cordial.
- Muy buena actitud y comprensión

## 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 51%, seguido por la página institucional con un 27% de preferencia en tercer lugar encontramos las redes sociales, aunque no mencionan una especifica estas cuentan con un 13% de preferencia, en cuanto a otras se identificó una preferencia del 3% y por último tenemos la Emisora con el 0% y Apps de mensajería Instantánea con el 5% de preferencia y el 1% no identificó cual sería el medio preferido para comunicarse con la entidad. (Ver figura 7)

**Figura 7**

*Medio preferido*



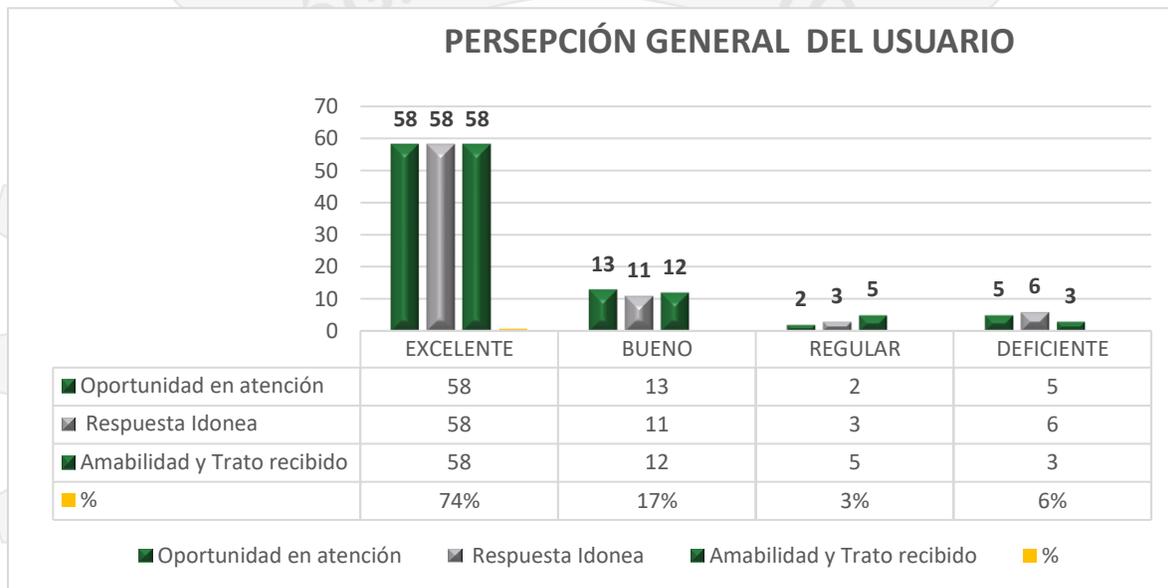


Fuente: Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

## PERCEPCIÓN GENERAL DEL USUARIO

En la información obtenida en la encuesta de satisfacción del servicio prestado, la percepción final del usuario para el cuarto trimestre de la vigencia presentó los siguientes resultados: excelente en un 74%, buena en un 17%, regular en un 3% y el 6% de los usuarios consideran que es deficiente. (Ver figura 8)

**Figura 8**  
Percepción general del usuario



Fuente: Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

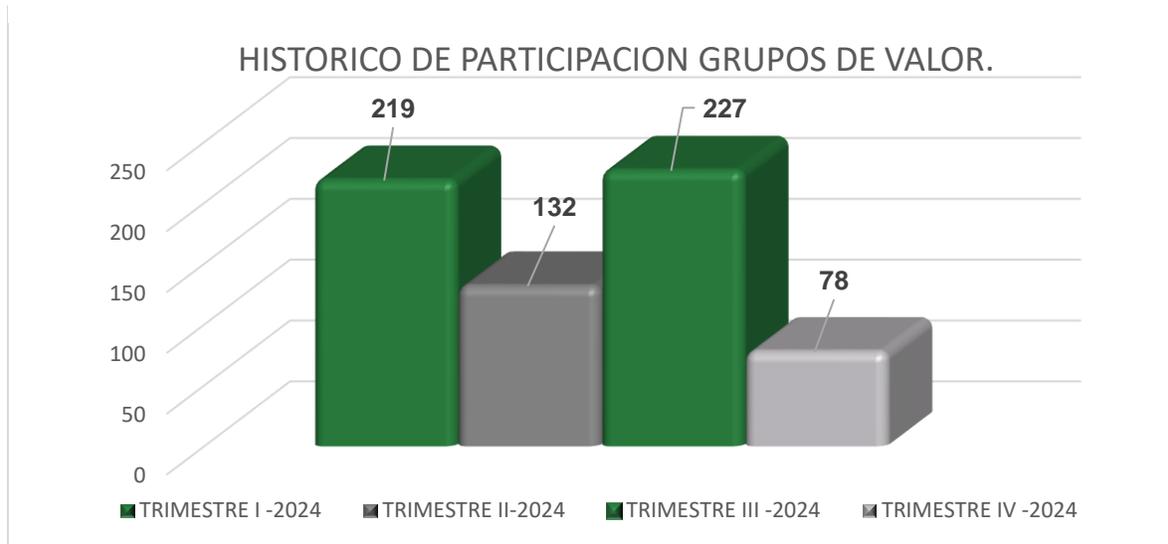
## HISTÓRICO DE PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

Como se evidencia en el grafico siguiente la participación de los grupos de valor en el primer trimestre fue de 219 participantes mientras que para el segundo trimestre de la vigencia fue de 132 participantes, así como, la participación para el tercer trimestre fue 227 participantes mientras que para el cuarto trimestre solo se registraron 78 participaciones

Lo cual evidencia una variación constante entre los 4 Trimestres, siendo el cuarto trimestre el de menor participación, seguido por la participación del segundo trimestre en los cuales se registraron las participaciones más bajas en la encuesta. Al analizar los resultados se puede inferir como una posible causa que durante el segundo y cuarto trimestre los estudiantes se encuentran en vacaciones.

(Ver Figura 9)

**Figura 9**  
Histórico de participación grupos de valor



Fuente: Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

### ASPECTOS PARA MEJORAR

De las 78 personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción del servicio prestado, 54 manifestaron que se debía mejorar en algún aspecto mientras que 24 usuarios no respondieron, esta participación es equivalente al 69% de la población total que evaluó la prestación del servicio durante el IV trimestre de la vigencia. La población que aporó algún criterio para mejorar es la siguiente: 27 estudiantes, 6 administrativos, 3 docentes, 4 egresados 8 Otros, 6 Padre de Familia / acudiente. (Ver figura 10)

**Figura 10**  
Aspectos para mejorar





Fuente: Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

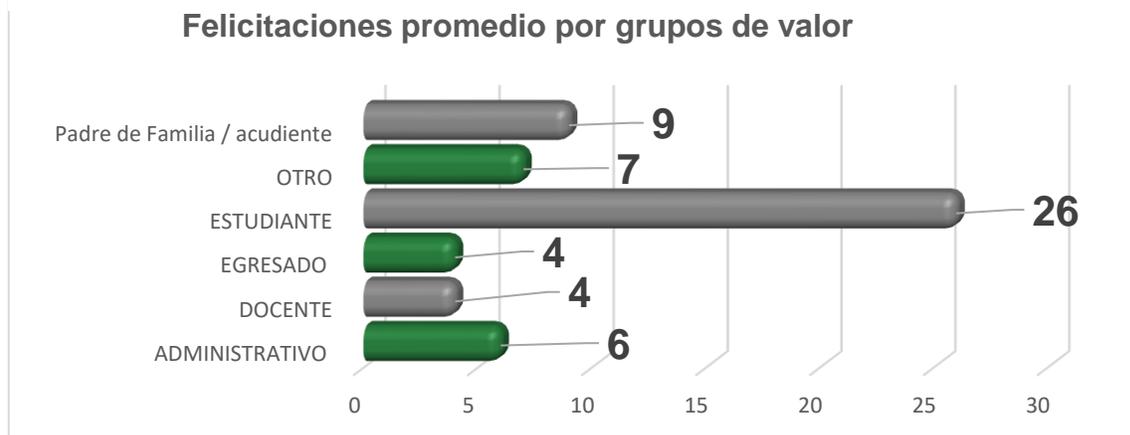
### Oportunidades o aspectos para mejorar:

- Mejorar la calidad y oportunidad en los canales de comunicación telefónica y correos electrónicos.
- Mejorar la planificación de las actividades académicas.
- Mejorar los mecanismos para la selección de los maestros
- Especificar horario de atención y realizar divulgación por los medios de comunicación establecidos por la entidad.
- Más personas en CREA para la atención
- Mejorar los tiempos de respuesta para las solicitudes
- Que no se presenten las fallas directamente desde la plataforma.
- Dar respuesta a los correos enviados con solicitudes de los egresados
- Realizar más seguido estos análisis de seguridad digital para que se evite caer en ataques malintencionados de ingeniería social
- Calidad y oportunidad en las respuestas telefónicas, debido a que por el correo es más demorada la respuesta.
- Dar solución oportuna a las solicitudes realizadas por los grupos de valor
- Atención oportuna, no solo por tesorería sino por registro y control
- No he recibido respuesta, solo me envían este link para responder la atención recibida.

### FELICITACIONES

De la población que realizó la encuesta de satisfacción del servicio prestado 56 calificaron el servicio prestado como excelente, la participación ponderada es del 72%. lo cual puede ser equivalente a felicitaciones por la buena calidad en el servicio prestado, y se manifiesta con diversos comentarios en respuesta a la pregunta; “¿Qué aspectos desea resaltar de la atención y servicio recibido?” Ver comentarios parte inferior del gráfico.

**Figura 11**  
Felicitaciones





Fuente: Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024

La amabilidad y oportuna gestión de funcionarios del proceso de talento humano  
 La calidad humana de la persona encargada de la dependencia  
 La amabilidad con que fue recibida la solicitud y su diligencia a la recepción de la misma.  
 La forma como se comunicaron de la recepción con Talento Humano para poder realizar la solicitud  
 Resalto la velocidad con la cual se actuó y el gran impacto que tuvo en cuanto al docente  
 Felicitaciones al profe Jeison y Miguel por su preocupación por mí en cuanto a lo que no entendía.

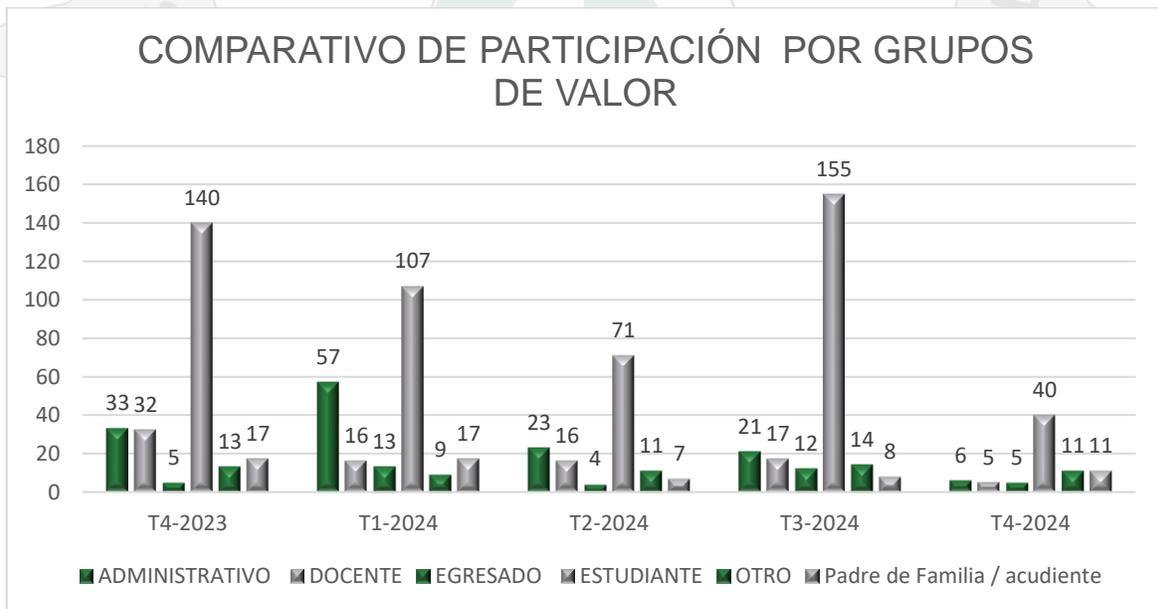
### VARIACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

Analizando los datos de la información de la vigencia 2024 se identifica una variación descendente de la participación de los diferentes grupos de valor, el cual el más notorio en el cuarto trimestre el cual no solo es el más bajo de la vigencia, sino que también al realizar el comparativo con el cuarto trimestre de la vigencia 2023 el porcentaje de disminución en la participación este en niveles notoria mente bajos.

La disminución en la participación comparando el cuarto trimestre de la vigencia 2023 con el cuarto trimestre de la vigencia 2024 por grupos de valor es el siguiente: administrativo disminuyo en el 82%, docente disminuyo en el 84%, egresado la disminución en comparación con el cuarto trimestre del 2023 se mantuvo, estudiante la disminución en la participación es del 71%, otro disminuyo en el 15% y padre de familia / acudiente presento una disminución del 35%.

**Figura 12**

*Variación de la participación*



Fuente: Resultados encuesta evaluación del servicio prestado cuarto trimestre vigencia 2024



### Conclusiones:

- ✓ La participación general en la realización de la encuesta para el cuarto trimestre de la vigencia en curso ha presentado una disminución del 6.6 Puntos porcentuales frente a la participación del tercer trimestre de la vigencia 2024.
- ✓ Las oportunidades de mejora están enfocadas en mejorar los tiempos de respuesta.
- ✓ Mejorar la forma en que los funcionarios responden la solicitud en cuanto a amabilidad y trato.
- ✓ Se deben implementar las acciones para dinamizar la participación de los diferentes grupos de valor en la encuesta de per-sección del servicio prestado, con el fin de mitigar los posibles impactos negativos que puede traer la falta de medición de la percepción de los grupos de valor para los SGI.

## 10. FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre 2024, fueron registradas en SIAC 62 felicitaciones, discriminadas así:

### REGISTRO DE FELICITACIONES MENSUAL POR DEPENDENCIAS

ÁREA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Atención al ciudadano	5	2	5	12
Biblioteca	1	0	0	1
Bienestar Universitario	5	2	1	8
Bolsa de empleo	0	2	0	2
Extensión y Proyección Social	1	1	0	2
Facultad Electromecánica	0	1	1	2
Facultad Mecatrónica	0	0	1	1
Facultad Sistemas	1	1	0	2
Gestión IT/Mesa de Ayuda	3	4	0	7
Registro y Control	3	0	1	4
Seguridad Digital	1	1	0	2
Talento Humano	1	2	1	4
Tesorería	4	1	2	7
Vicerrectoría Académica	1	4	2	7
Vicerrectoría Administrativa y financiera	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>62</b>

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



## 11. ATENCIÓN A LOS CANALES DE PQRSD

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](mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co), encargado de recibir los documentos de los ciudadanos para su respuesta.
  - d. Atención presencial para recibir las PQRSD de la ciudadanía de forma verbal o mediante documento radicado en la Calle 13 No. 16 – 74 de la ciudad de Bogotá, D.C, en horario de 8:00am a 5:00pm lunes a viernes.
  - 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 el sistema de información actual para el recibo y radicación de PQRSD, 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 PQRSD presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor que registran ante la ETITC se encuentra en el enlace aquí, cumpliendo así lo establecido en el numeral 3 del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", y la Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones



## 12. RECOMENDACIONES

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

- ✓ Mantener constante comunicación con las áreas sobre la actualización de los nuevos trámites y procedimientos.
- ✓ Visualizar diariamente las novedades publicadas en el sitio web para responder oportunamente y con calidad los canales virtuales y presenciales que ofrece la entidad.
- ✓ Recordar semanalmente los viernes, 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.
- ✓ Remitir semanalmente los jueves, mediante correo electrónico a cada área, los registros de PQRSD que se encuentran ya vencidos en el aplicativo SIAC; adicionalmente, a partir de la fecha se enviará copia de estos recordatorios al jefe de área, para tener un mayor seguimiento a estos vencimientos.
- ✓ Promover la comunicación proactiva y constante entre dependencias y funcionarios con el objetivo de mejorar la atención de los canales de información, agilizar los procesos al interior de la entidad y facilitar la interacción entre compañeros, en pro de mejorar el esquema general del Servicio al Ciudadano en la entidad.