

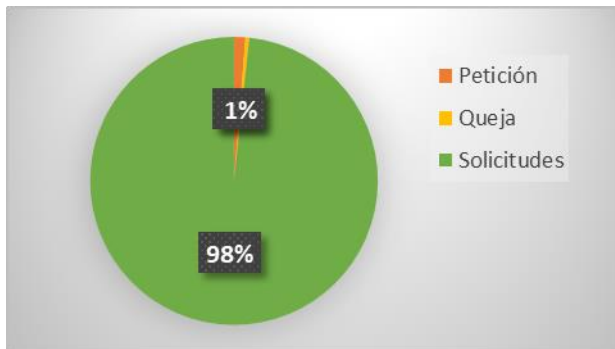
INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

(OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE) 2022

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez

QUEJAS PRESENTADAS

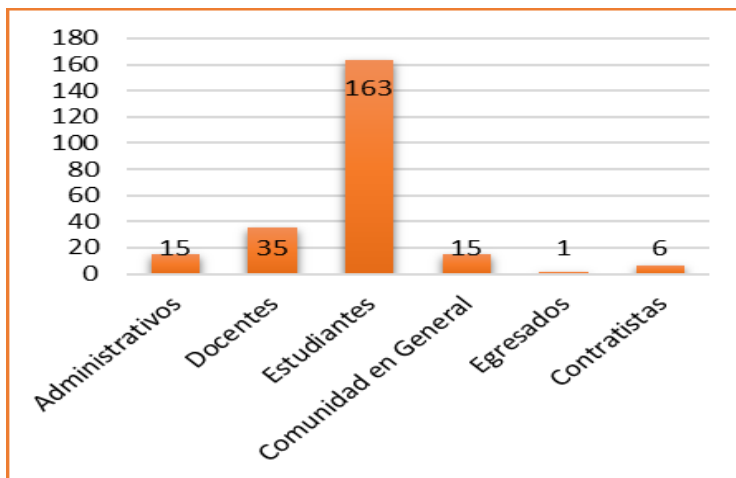
Durante el cuarto trimestre del año 2022 los usuarios manifestaron:



CLASIFICACION	CASOS
Petición	3
Queja	1
Solicitudes	231
TOTAL	235

TIPOS DE USUARIOS

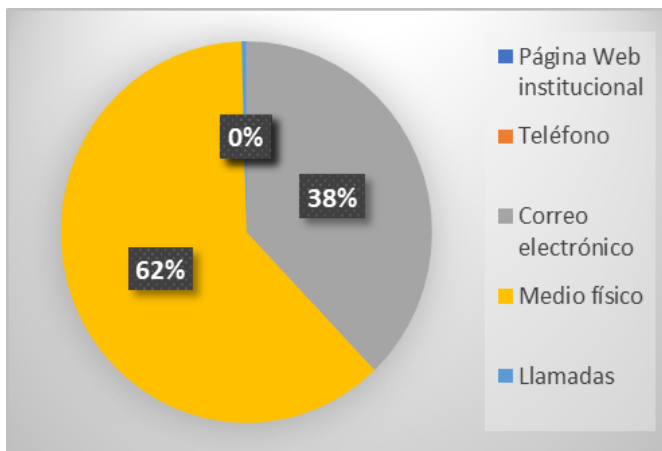
en el cuarto trimestre Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fueron los estudiantes, con un porcentaje de 69%.



TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Administrativos	15
Docentes	35
Estudiantes	163
Comunidad en General	15
Egresados	1
Contratistas	6

MEDIOS UTILIZADOS

En el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “humberto velasquez garcia” Existen varios medios de comunicación para realizar cualquier tipo de PQRS, como lo es correo electrónico institucional, medio físico, telefonico o a través de las redes sociales institucionales. Durante el cuarto trimestre el medio mas utilizados fue el físico con un porcentaje de 62%.



MEDIOS	CASOS
Página Web institucional	0
Teléfono	0
Correo electrónico	89
Medio físico	145
Llamadas	1
TOTAL	235

ESTADOS DE CASOS

Todas las PQRS que se recibieron el cuarto trimestre fueron resuletas.

ESTADOS	CASOS
Resueltos	235
Rechazado	0
Por responder	0
TOTAL	235

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a las PQRS durante el cuarto trimestre son: Talento humano, Bienestar Universitario, secretaria general, área financiera, secretaria general y vicerrectoría académica.

TEMAS PRESENTADOS

Certificaciones laborales, certificación de prácticas, reembolso de dinero, solicitud de carné de seguro estudiantil, derechos de petición, certificación de contratos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base a la información que se ha presentado, se sugiere atender las siguientes recomendaciones para mejorar la información relacionada con la atención de PQRS que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.

✚ Estructurar y aplicar una encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte del proceso de Servicio o Atención al Ciudadano, sobre las respuestas dadas por la institución, y generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.

- ✚ Actualizar la página web de la institución en el link de PQRS.
- ✚ Centralizar la información de las PQRS en el proceso de gestión documental y atención al ciudadano para sistematizar los datos de todas las fuentes o canales de comunicación a través de los cuales puedan llegar requerimientos a la institución, generar estadísticas y realizar el seguimiento y control correspondiente.
- ✚ Toda PQRS que llegue a los correos de los administrativos o docentes, debe ser reenviada a la oficina de gestión documental y atención al ciudadano para su respectiva radicación y tramite.

