

INFORME I SEMESTRE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

(ENERO A JUNIO)
2022

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez

INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual indica que: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”, el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García”, mediante la oficina de gestión documental y atención al ciudadano, presenta el siguiente documento, correspondiente al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Institución, durante el primer semestre del año 2022.

Para la realización del presente informe, se tomó como fuente de información las PQRSD recibidas que ingresaron mediante los diferentes canales de atención.

En la primera parte del informe, se muestra y describe el número total de PQRSD recibidas durante el primer semestre del año 2022, discriminadas por tipo de petición, tipos de usuarios entre otros.

OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o solicitudes, recibidas a través de los diferentes canales de Atención del instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García”, durante el primer semestre del año 2022.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Presentar estadísticas de las PQRS recibidas en el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” en el primer semestre 2022 relacionada con: tipos de solicitudes, unidades con mayor número de solicitudes, canal de atención más utilizado, tiempos de respuesta y tipo de solicitante.
- ✓ Realizar análisis comparativo entre las estadísticas de PQRS recibidas en el año 2021 y año 2022

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe comprende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o solicitudes que fueron registradas en los diferentes canales de atención dispuestos por el instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García”, durante el primer semestre del año 2022.

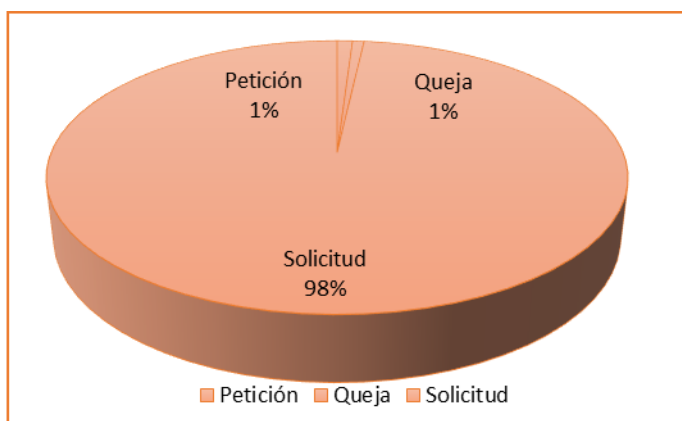
RESPONSABILIDADES

El responsable de la Atención al ciudadano tiene la responsabilidad de recibir, reasignar, e informar sobre el desempeño de la atención de las PQRS que llegan a la Institución por medio de los diferentes canales de atención; teniendo en cuenta que, dependiendo el motivo de la solicitud, se reasignarán a los jefe o responsable de cada unidad, quienes tienen la responsabilidad de dar

respuesta eficaz y oportuna a cada requerimiento asignado según las disposiciones legales vigentes.

QUEJAS PRESENTADAS

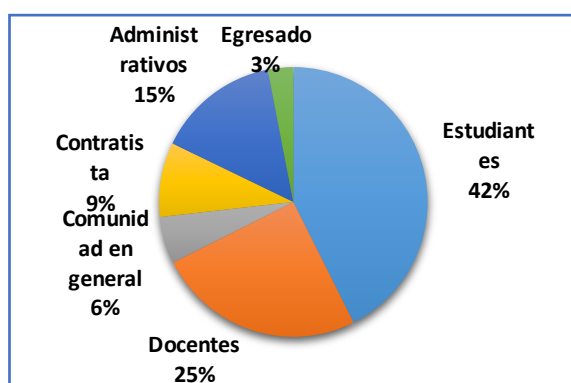
Durante el primer semestre del año 2022 los usuarios manifestaron:



CLASIFICACION	CASOS
Petición	4
Queja	3
Solicitud	385
Total	392

TIPOS DE USUARIOS

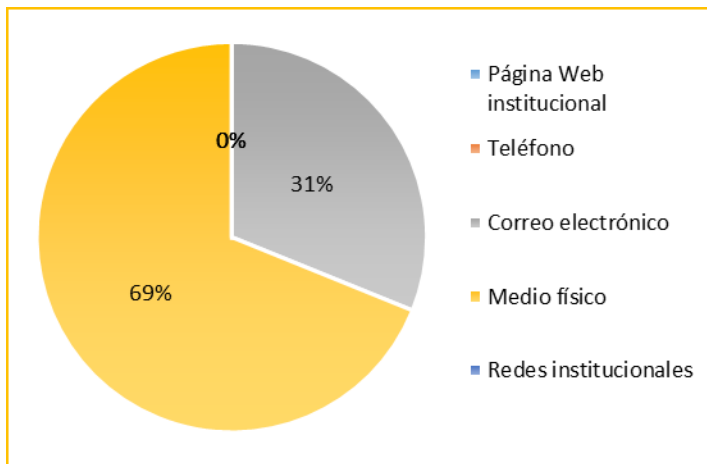
en el primer semestre Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fueron los estudiantes, con un porcentaje de 42%.



TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Estudiantes	167
Docentes	98
Comunidad en general	22
Contratista	35
Administrativos	58
Egresado	12

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 primer semestre el medio que más se utilizó fue el correo electrónico con un porcentaje del 65%.



MEDIOS	CASOS
Página Web institucional	0
Teléfono	0
Correo electrónico	122
Medio físico	270
Redes institucionales	0
TOTAL	392

ESTADOS DE CASOS

Todas las PQRS que se recibieron el primer semestre fueron resueltas.

ESTADOS	CASOS
Resueltos	392
Rechazado	0
Por responder	0
TOTAL	392

COMPARACION DEL AÑO 2021 VS AÑO 2022

	Año 2021	Año 2022	% Aumento
Petición	0	4	100%
Queja	0	3	100%
Solicitud	66	385	70%
Administrativos	12	58	66%
Docentes	42	98	40%
C. General	10	22	38%
Estudiantes	2	167	98%
Contratista	0	35	100%
Egresados	0	12	100%

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a las PQRS durante el primer semestre son: Talento humano, Bienestar Universitario, secretaria general, área financiera e investigación.

TEMAS PRESENTADOS

Certificaciones laborales, certificación de buena conducta, reembolso de dinero, homologaciones, cambio de horarios, solicitud de consulta médica, solicitud de préstamos de implementos deportivos, actualización de datos personales, examen de validación.

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.
- ✚ Se evidencia un aumento en las PQRS del año 2022 en comparación al año 2021.
- ✚ Actualizar la página web de la institución, con los informes y links de la atención de las PQRS.
- ✚ Hacer uso del formato físico 012-FO-GQ-V02 registro y control de quejas, reclamos y sugerencias.
- ✚ Toda PQRS que llegue a los correos Institucionales de los funcionarios y contratistas, debe ser direccionada al correo electrónico lhvg@infotepvlg.edu.co de manera inmediata para su radicación y asignación.
- ✚ dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento.
- ✚ No se presentaron denuncias, ni sugerencias.