

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS I TRIMESTRE DE 2024

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez



www.infotephvg.edu.co

Calle 10 No. 12-22
Teléfonos: (+5)4241589 – (+5) 4100300-4102026;
Telefax directos: (+5)4242182
e-mail: ihvg@infotephvg.edu.co
quejasreclamos@infotephvg.edu.co

 @infotephvg

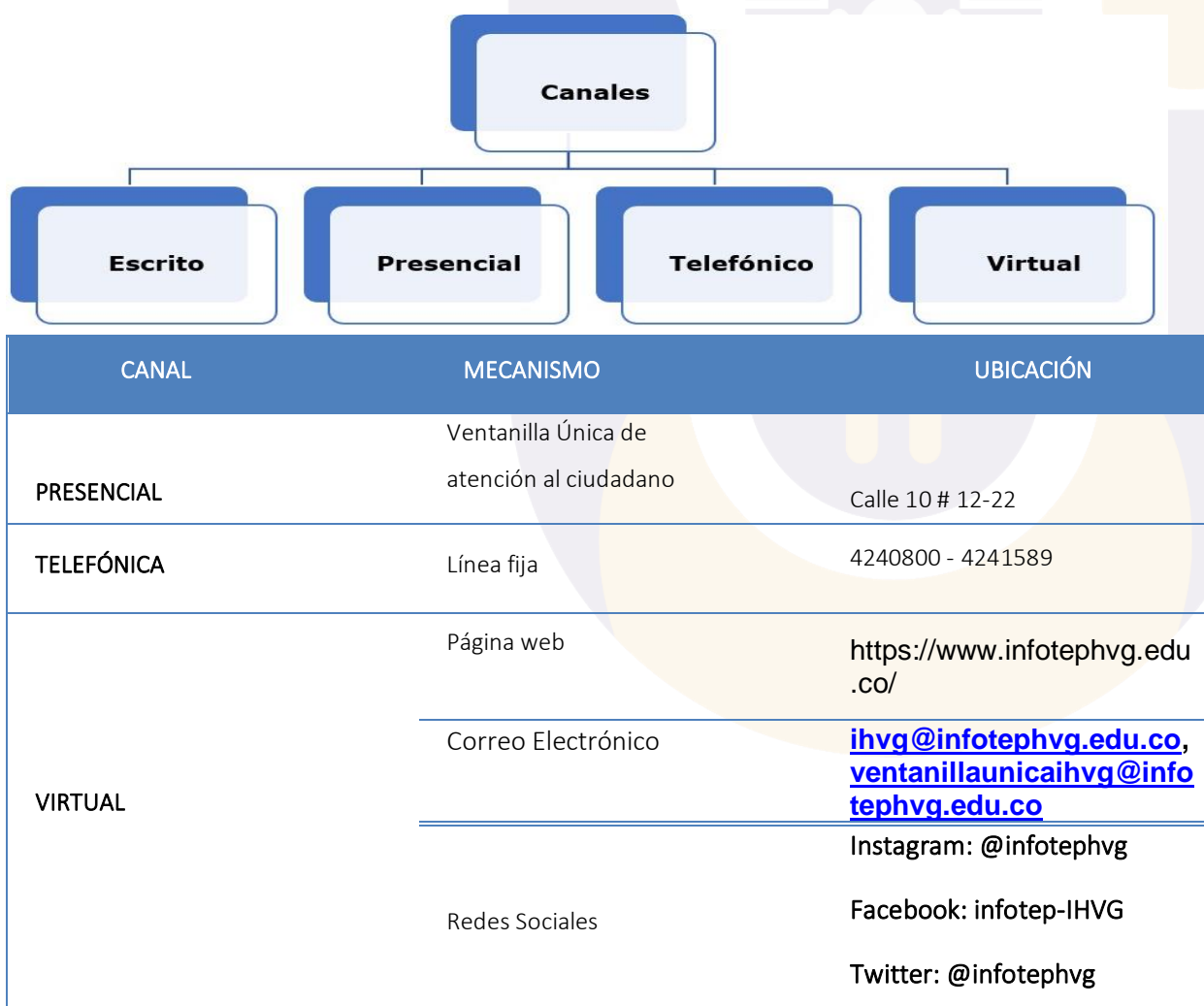
INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por la oficina de atención al ciudadano del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, durante el primer trimestre del año 2024 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la institución.

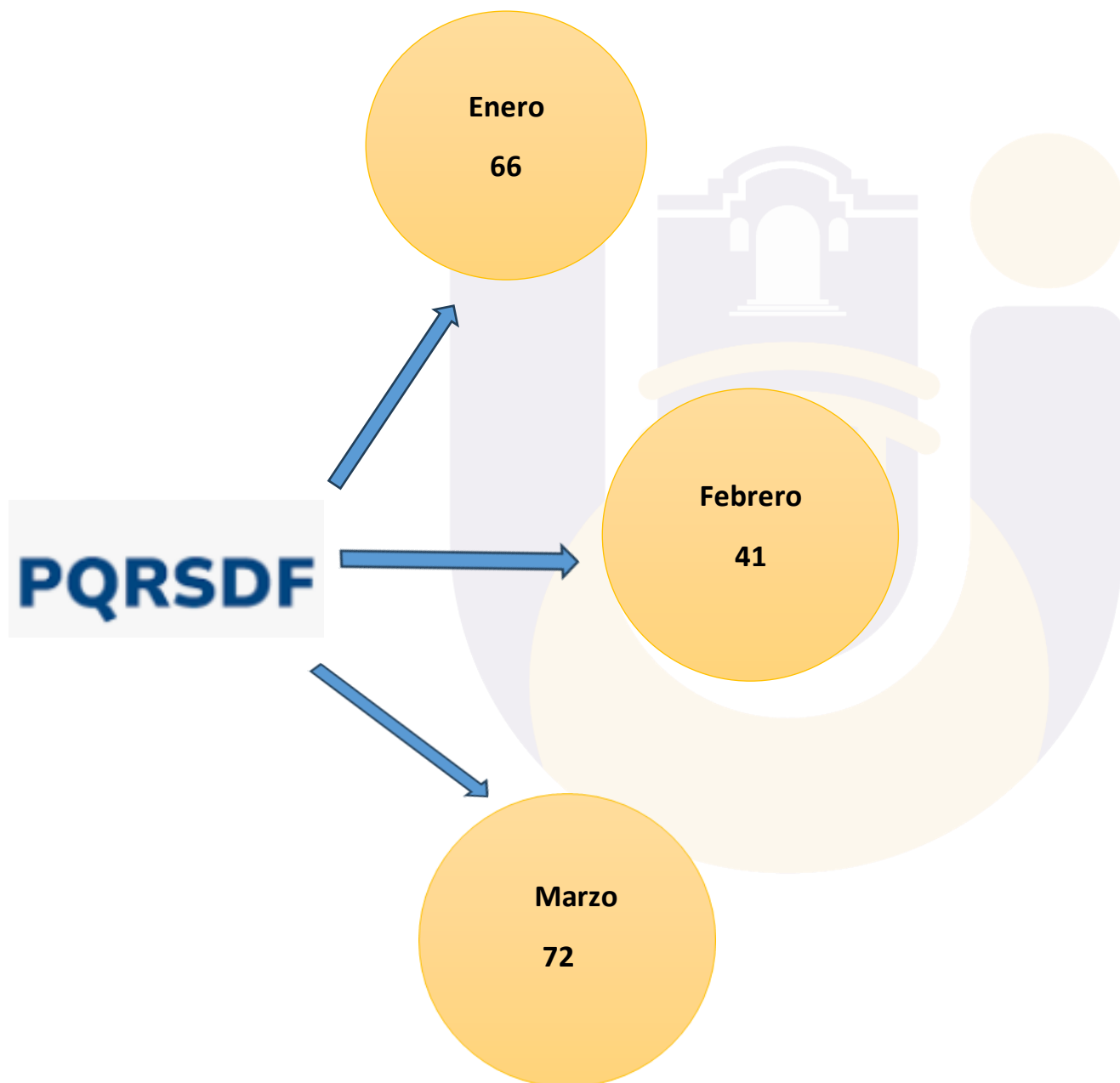
Con la presentación del informe se busca demostrar que la IES-Infotep está dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

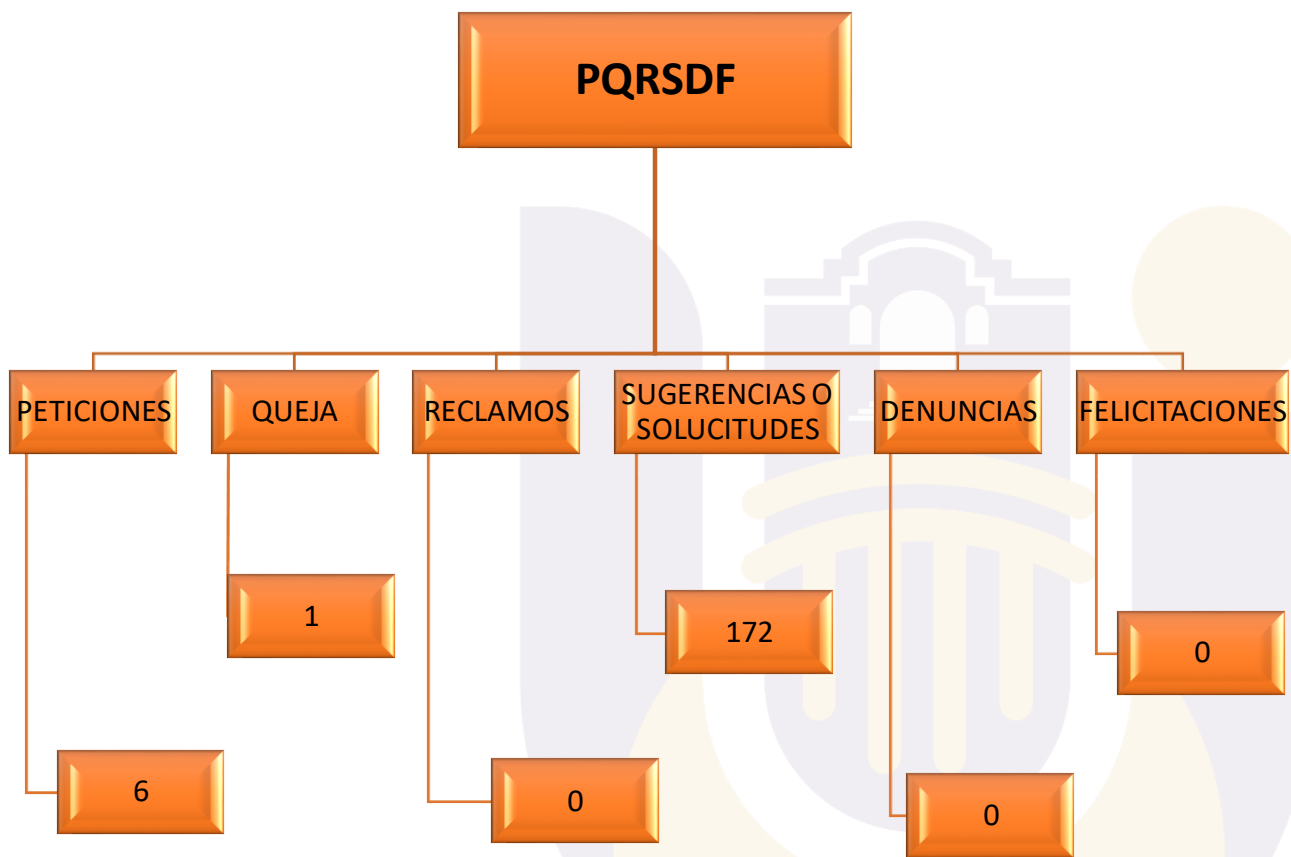
CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES

El instituto nacional de formación técnica profesional “Humberto Velásquez García” coloca a disposición de sus partes interesadas los siguientes canales para la radicación de solicitudes de PQRS dirigidas a la institución.



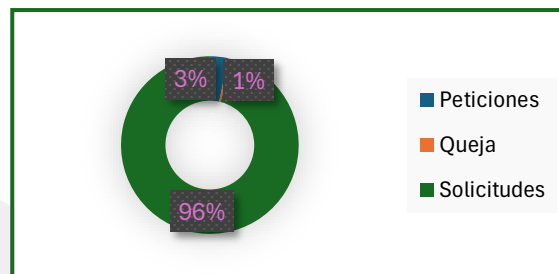
PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE ENERO – FEBRERO- MARZO DE 2024





CARACTERIZACIÓN DE LAS P.Q.R.S.D

| Tipo de Solicitud | Cantidad | % |
|-------------------|----------|----|
| Peticiones | 6 | 3 |
| Queja | 1 | 1 |
| Solicitudes | 172 | 96 |

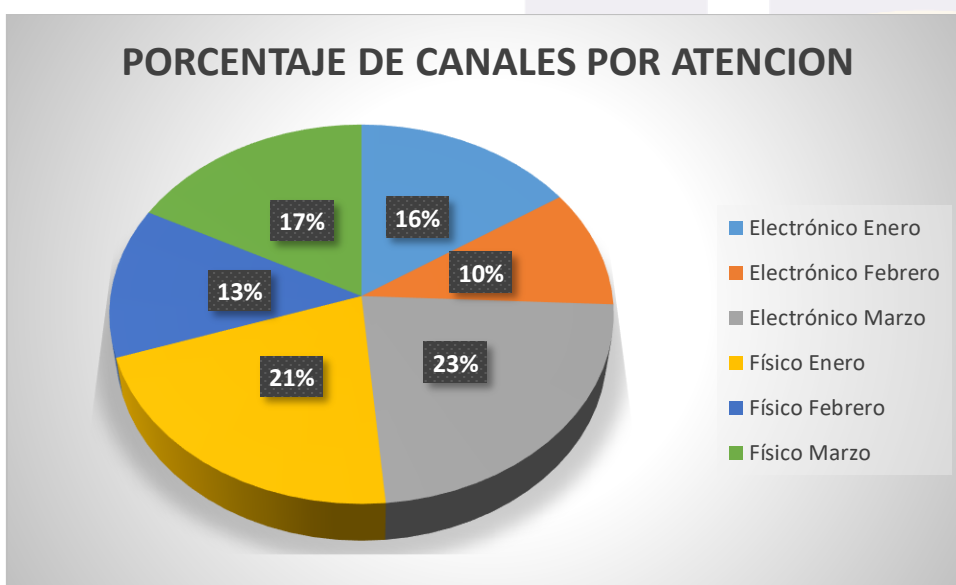


Como se observa en la gráfica se recibieron 6 derechos de petición, 1 queja y 172 solicitudes durante el primer trimestre del año 2024. el cual nos permite indicar que en este primer trimestre se evidencia un aumento de PQRSDF en comparación al año 2023, el cual solo se recibieron 49 PQRSDF



P.Q.R.S.D. RECIBIDA POR CANALES DE ATENCION

| CANALES | MES | TOTALES | PQRSD | TOTALES |
|-------------|---------|---------|-------------|---------|
| Electrónico | Enero | 28 | Solicitudes | 28 |
| | Febrero | 18 | | 18 |
| | Marzo | 41 | | 26 |
| Físico | Enero | 38 | Solicitudes | 38 |
| | Febrero | 23 | | 23 |
| | Marzo | 31 | | 46 |



El medio mas utilizado en el primer trimestre fue el electrónico con un porcentaje del 23% seguido del medio físico con el 21%. Demostrando así que son los medios más utilizados por los usuarios.

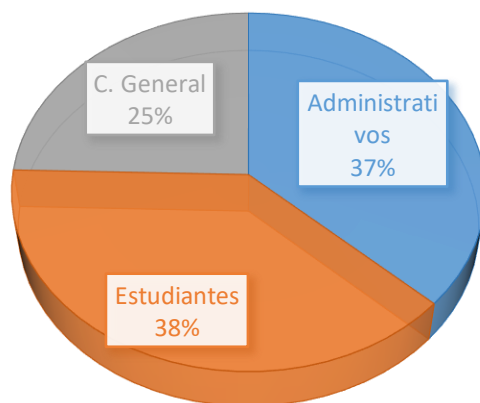
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

| Usuarios | cantidad | % |
|-----------------|----------|----|
| Administrativos | 66 | 25 |
| Estudiantes | 69 | 38 |
| C. General | 44 | 37 |

Como se puede observar en el gráfico, en esta oportunidad se destacan los administrativos y estudiantes con el mayor uso de las PQRSD



CARACTERIZACION DE USUARIOS



0 No. 12-22

Teléfonos: (+5)4241589 – (+5) 4100300-4102026;

Telefax directos: (+5)4242182

e-mail: ihvg@infotephvg.edu.co

quejasreclamos@infotephvg.edu.co

 @infotephvg

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS



PQRSD POR ASUNTO O TEMA

| DEPENDENCIA | ASUNTO |
|---|--|
| Área Financiera | Solicitud De Devolución De Dinero |
| Secretaria general | solicitud de certificación |
| Vicerrectoría administrativa y financiera | Solicitud De Préstamo De Auditorio Solicitud De Paz Y Salvo |
| Vicerrectoría académica | solicitud de examen único Solicitud De Matricula Solicitud cambio de horario |
| Registro y control académico | Validación De Titulo |
| Proyección social | Solicitud cambio de horario |
| Talento humano | solicitud de certificación laboral Solicitud De Retiro De Cesantías |
| Lideres de programa | Solicitud De Homologación Solicitud De Cambio De Programa |

CONCLUSIONES

- ❖ Encontramos que teniendo en cuenta el año anterior, en esta oportunidad se observa un aumento en el número de solicitudes, lo cual nos indica que se está haciendo uso de las PQRSD con un propósito específico.
- ❖ El canal virtual a través de las redes sociales y el uso telefónico ha disminuido por nuestros usuarios. Por tal razón esto se convierte en una oportunidad de mejora para crear estrategias de promoción del uso de nuestras redes sociales y del medio telefónico, ya que este espacio facilita a muchos usuarios que viven fuera del municipio y pueden consultar dudas e inquietudes frente a los tramites.
- ❖ En el nivel de oportunidad en la respuesta, hemos mejorado un 90% para lo cual se continuará fortaleciendo la cultura al interior de la institución del seguimiento de la gestión de peticiones, para así identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas con el propósito de tomar acciones de mejora sobre los procesos internos de las dependencias y así optimizar la gestión.
- ❖ Las PQRSD que quedaron por responder en el mes de diciembre fueron resultados durante el mes de enero.

RECOMENDACIONES

Se requiere capacitar a los docentes, funcionarios y estudiantes en protocolos de atención al ciudadano, carta de trato digno, y el procedimiento de PQRSD; esto con el fin de mejorar en la prestación del servicio desde todas las áreas de la institución y los medios a disposición.