

TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

(JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE) 2023

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 ventanilla única y atención al ciudadano, se 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 tercer trimestre del año 2023. Para la realización del presente informe, se tomó como fuente de información las PQRSD recibidas que ingresaron mediante los diferentes canales de atención. Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor de la Institución.

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION

Medios Dispuestos Para Radicar



Presencial • Ventanillas de atención al ciudadano • Calle 10 # 12-22 Barrio centro.



Correo Electronico. ventanillaunica@infotepvlg.edu.co



PQRSDF - VENTANILLA ÚNICA



RADICAR PQRSDF



RADICAR COMUNICACIÓN OFICIAL

Sistema

Itindro

pagina

web

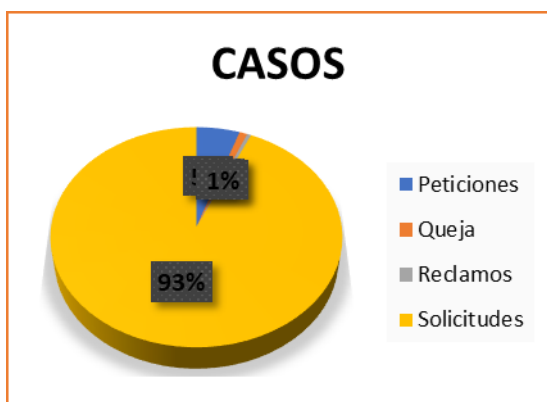
<https://www.infotepvlg.edu.co/>



facebook – instagram - Twitter

PQRS PRESENTADAS

Durante el tercer trimestre del año 2023 los usuarios manifestaron:



CLASIFICACION	CASOS
Peticiones	11
Queja	2
Reclamos	1
Solicitudes	195
TOTAL	209

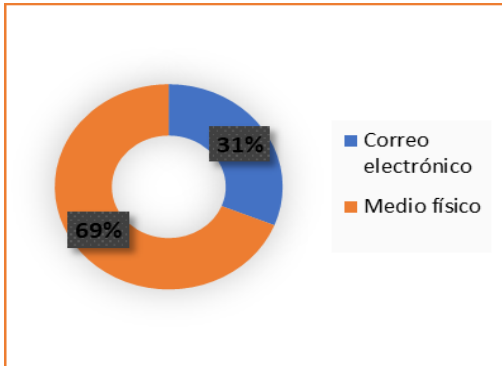
TIPOS DE USUARIOS

en el tercer trimestre los administrativos, estudiantes y comunidad, egresados y contratistas en general hicieron uso de las PQRS.

MEDIOS UTILIZADOS

En el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional "humberto velasquez garcia" Existen varios medios de comunicación para realizar cualquier tipo de PQRS. Durante el

tercer trimestre el medio que mas se utilizo fue el medio electronico.



MEDIOS	CASOS
Correo electrónico	65
Medio físico	144
TOTAL	209

ESTADOS DE CASOS

Todas Las 209 solicitudes presentadas m

ESTADOS	CASOS
Resueltos	209
Rechazado	0
Por responder	0
TOTAL	0

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a las

PQRS son:

SECRETARÍA GENERAL.

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

GESTIÓN HUMANA

GESTIÓN FINANCIERA

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA

FACULTAD DE INGENIERÍAS
REGISTRO Y CONTROL

TEMAS PRESENTADOS

Certificaciones laborales, reembolso de dinero, solicitud de documentos, solicitud verificación de título.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- ✚ Gestionar el desarrollo de un aplicativo de gestión documental que automatice los radicados PQRSD de entrada y salida, permita realizar control y seguimiento a la misma.
- ✚ 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 entidad, y generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.