

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

(ABRIL-MAYO-JUNIO) 2023

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez

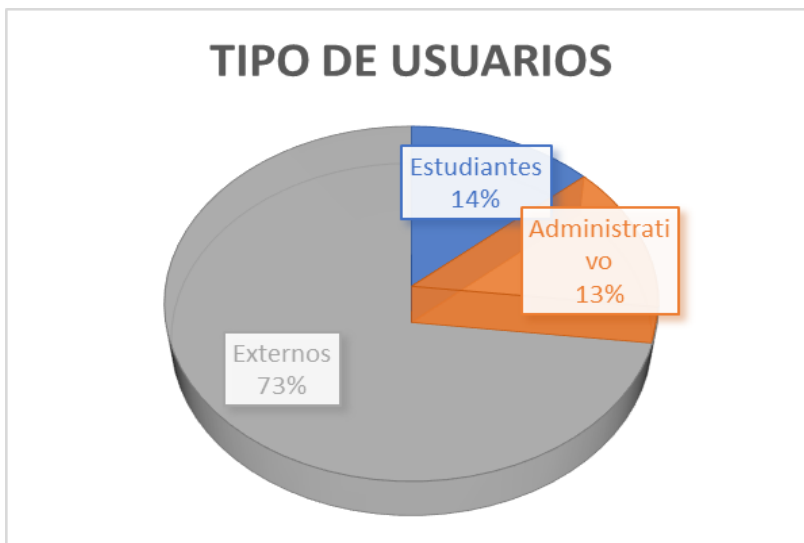
QUEJAS PRESENTADAS

Durante el segundo trimestre del año 2023 los usuarios manifestaron:

CLASIFICACION	CASOS
Solicitud	67
Total	67

TIPOS DE USUARIOS

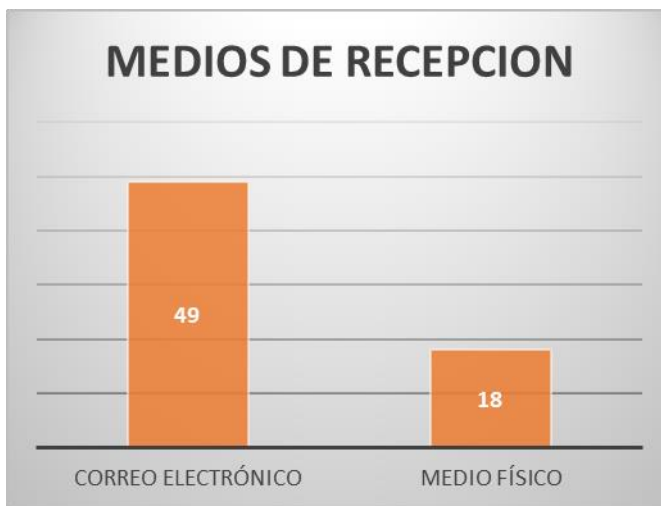
en el primer trimestre Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fueron externos, con un porcentaje de 73%.



TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Estudiantes	9
Administrativo	9
Externos	49

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 segundo trimestre el medio que mas se utilizo fue el medio electrónico.



MEDIOS	CASOS
Correo electrónico	49
Medio físico	18
TOTAL	67

ESTADOS DE CASOS

Todas Las 67 solicitudes presentadas fueron resueltas satisfactoriamente.

ESTADOS	CASOS
Resueltos	67
Rechazado	0
Por responder	0
TOTAL	67

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a las PQRS son: Talento humano, vicerrectoría académica, área financiera, secretaria general, Registro y control académico.

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 PQRS 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.