

Ciénaga, 25 de Abril de 2023

SEÑOR:
LUIS ANYA APALACIO
Jefe de Planeación (E)
IES-INFOTEP

Asunto: INFORME DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2023

En atención a su solicitud me permito enviar lo del asunto en referencia para sus fines pertinentes.



LAURA CASTRO PEREZ
auxiliar Aditivo - IES-INFOTEP

CC. secretaria general

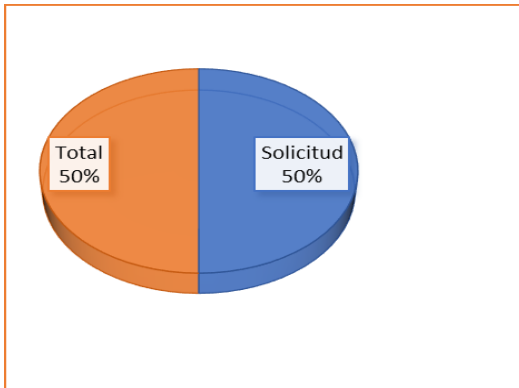
INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMO Y SUGERENCIA.

(ENERO-FEBRERO-MARZO) 2023

Elaborado por: Laura Vanesa castro Pérez

QUEJAS PRESENTADAS

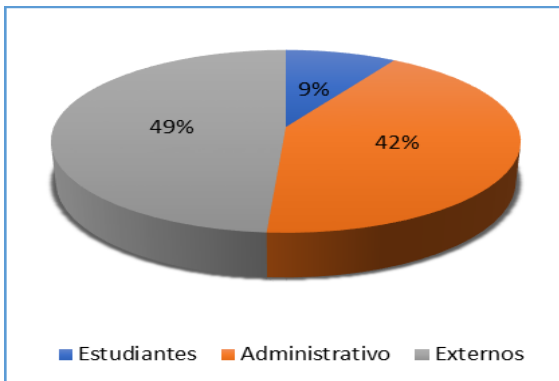
Durante el primer trimestre del año 2023 los usuarios manifestaron:



CLASIFICACION	CASOS
Solicitud	49
Total	49

TIPOS DE USUARIOS

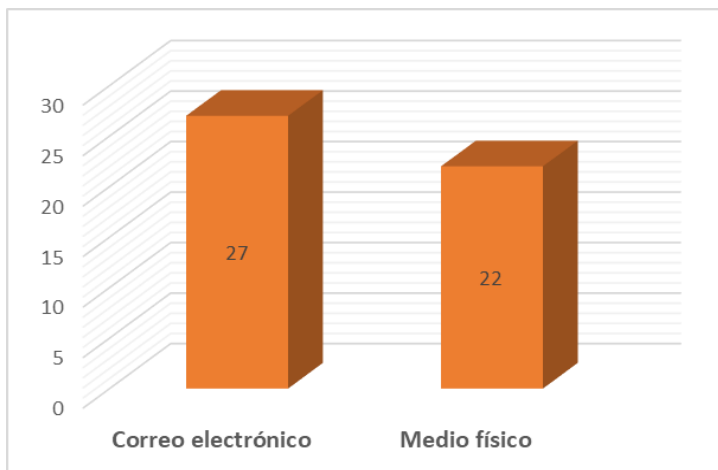
en el primer trimestre Los usuarios que más hicieron uso de las PQRS fueron externos, con un porcentaje de 49%.



TIPOS DE USUARIOS	CASOS
Estudiantes	4
Administrativo	19
Externos	22

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



MEDIOS	CASOS
Correo electrónico	27
Medio físico	22
TOTAL	49

ESTADOS DE CASOS

Todas Las 49 solicitudes presentadas fueron resueltas satisfactoriamente.

ESTADOS	CASOS
Resueltos	49
Rechazado	0
Por responder	0
TOTAL	49

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Las dependencias relacionadas para dar las respuestas a las PQRS son: Talento humano, vicerrectoría académica, área financiera, facultad de ciencias administrativas, económicas y contables, secretaria general, rectoría.

TEMAS PRESENTADOS

Certificaciones laborales, reembolso de dinero, solicitud de convenios, solicitud de practicantes, solicitud de préstamo de espacio, solicitud de retiro de cesantías, solicitud de asignaturas, solicitud de documentos, solicitud verificación de título, solicitud de desprendible.

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 y links de la atención de las PQRS.
- ✚ Toda PQRS que llegue a los correos Institucionales de los funcionarios y contratistas, debe ser direccionada al correo electrónico Ihvg@infotephvg.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.